

# RELAZIONE ANNUALE

SULLE ATTIVITÀ  
SVOLTE NEL 2017  
E PIANO ATTIVITÀ  
PER IL 2018

Il Presidente **Antonio Catricalà**

---

# SOMMARIO

<b>PREMESSA</b>	<b>4</b>
<b>1 ATTIVITÀ ISTITUZIONALI DELL’OAM</b>	<b>7</b>
<b>2 STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE DELL’OAM</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUZIONE</b>	9
<b>IL PRESIDENTE</b>	9
<b>IL COMITATO DI GESTIONE</b>	10
<b>IL COLLEGIO SINDACALE</b>	11
<b>IL DIRETTORE GENERALE</b>	12
<b>LA FUNZIONE DI REVISIONE INTERNA</b>	13
<b>ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2017</b>	14
<b>NUOVO ORGANIGRAMMA</b>	15
<b>3 UFFICIO AMMINISTRAZIONE, FINANZA, CONTROLLO E SEGRETERIA GENERALE</b>	<b>16</b>
<b>INTRODUZIONE</b>	16
<b>ANDAMENTO DELLA GESTIONE ECONOMICA E FINANZIARIA NEL 2017</b>	16
<b>BILANCIO PREVISIONALE 2018</b>	17
<b>MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO</b>	18
<b>ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE</b>	18
Ufficio stampa	18
Sito Istituzionale	19
<b>4 UFFICIO ELENCHI</b>	<b>20</b>
<b>INTRODUZIONE</b>	20
<b>GESTIONE DEGLI ELENCHI DEGLI AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA E DEI MEDIATORI CREDITIZI</b>	21
Dati al 31/12/2017	22
Confronto e analisi dati 2016 - 2017	23
La distribuzione geografica degli iscritti	29
Mandati	30
Lavorazione procedimenti nel 2017	32
Iscrizioni e cancellazioni deliberate dal Comitato di Gestione	33
Procedimenti di variazione	35
Indicatori di efficienza – istanze di iscrizione e di variazione	37
<b>PROVA D’ESAME</b>	39
<b>PROVA VALUTATIVA</b>	43

	AGENTI DI IP/IMEL COMUNITARI	45
	REGISTRO DEI CAMBIAVALUTE	48
	SERVIZIO DI <i>INFO-POINT</i>	52
	PIANO DI ATTIVITÀ PER IL 2018	54
<b>5</b>	<b>UFFICIO VIGILANZA</b>	<b>57</b>
	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>57</b>
	<b>STATO DELLE ATTIVITA' PROGRAMMATE</b>	<b>59</b>
	Sulla verifica del requisito di onorabilità	61
	Sulla verifica dell'obbligo di aggiornamento professionale	62
	Sulla verifica dei requisiti patrimoniali dell'oggetto sociale e del capitale sociale in capo ai mediatori creditizi	64
	Sulla verifica del possesso di una polizza assicurativa professionale R.C.	64
	Sulla verifica del versamento del contributo di iscrizione annuale	64
	Sulla rete di segnalatori di società iscritte	65
	<b>ACCERTAMENTI ISPETTIVI</b>	<b>66</b>
	ISPEZIONI ORDINARIE	66
	Criticità emerse dagli accessi ispettivi	67
	ISPEZIONI TEMATICHE	70
	Criticità emerse dagli accessi ispettivi	72
	ISPEZIONI COMPIUTE DALLA FONDAZIONE ENASARCO PER CONTO DELL'OAM	75
	Criticità emerse dagli accessi ispettivi	75
	<b>ESPOSTI, INFORMAZIONI O NOTIZIE RICEVUTE, CON RIPARTIZIONE PER MATERIA, IN RAGIONE DELL'ESITO DEL TRATTAMENTO E DELL'INTERMEDIARIO BANCARIO O FINANZIARIO DI RIFERIMENTO</b>	<b>77</b>
	Criticità emerse dalle istruttorie compiute	80
	<b>SEGNALAZIONI PERVENUTE RIGUARDANTI SOGGETTI NON AUTORIZZATI</b>	<b>83</b>
	<b>ATTIVITA' DI CONTROLLO: PRASSI OPERATIVE EMERSE NEL CORSO DELL'ANNO 2017</b>	<b>85</b>
	<b>COMUNICAZIONI TRASMESSE ALLE AUTORITÀ COMUNITARIE DEI PAESI HOME</b>	<b>92</b>
	<b>PROVVEDIMENTI DI CANCELLAZIONE COMMINATI AI SENSI DELL'ART. 128-DUODECIES, COMMA 3, DEL D.LGS 1 SETTEMBRE 1993, N. 385, CON INDICAZIONE DEL NUMERO DEI SOGGETTI E RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA</b>	<b>92</b>
	<b>UTILIZZO DELLO STRUMENTO DELLA C.D. "DIFFIDA" E "RACCOMANDAZIONE"</b>	<b>93</b>
	<b>VALUTAZIONI CIRCA L'ADEGUATEZZA DELLO STRUMENTO INFORMATIVO PER LE FINALITÀ DI CONTROLLO</b>	<b>95</b>
<b>6</b>	<b>UFFICIO <i>INFORMATION TECHNOLOGY</i> E <i>PRIVACY</i></b>	<b>97</b>
	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>97</b>
	<b>IMPLEMENTAZIONI DEL SISTEMA GESTIONALE DELL'ORGANISMO</b>	<b>97</b>

	<b>PREDISPOSIZIONE DI PIATTAFORME APPLICATIVE PER LA GESTIONE DI NUOVI SOGGETTI – COMPRO ORO</b>	98
	<b>PRIVACY</b>	98
	<b>SICUREZZA</b>	99
	<b>PIANO DI ATTIVITA' PER IL 2018</b>	99
<b>7</b>	<b>UFFICIO AFFARI LEGALI</b>	<b>101</b>
	<b>INTRODUZIONE</b>	101
	<b>ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2017</b>	103
	<b>ANALISI DEL QUADRO NORMATIVO</b>	104
	Livello Europeo	104
	Livello nazionale	107
	<i>Focus</i> sull'applicazione del D.lgs. n. 92/2017 sull'esercizio dell'attività di Compro oro	109
	<b>ATTIVITA' REGOLAMENTARE INTERNA</b>	110
	Regolamento integrativo sulle procedure sanzionatorie	110
	<i>Focus</i> sulle procedure sanzionatorie	111
	Circolari e comunicazioni interpretative	112
	Protocollo d'intesa ABI-OAM e associazioni rappresentative delle società finanziarie e dei mediatori creditizi in materia di trasparenza nell'attività di mediazione senza convenzione	114
	Consultazioni pubbliche a cui l'OAM ha partecipato nel 2017	114
	Riunioni dei tavoli tecnici con gli Associati	115
	Controllo sui requisiti di rappresentatività	115
	Attività di gestione degli accessi agli atti	116
	Cambiavalute	116
	<b>PIANO ATTIVITÀ PER IL 2018</b>	116

# PREMESSA

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

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

Con il Trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE), infatti, è stata sancita la creazione di uno spazio senza frontiere interne in cui è garantita la libera circolazione delle merci e dei servizi e la libertà di stabilimento nonché un'elevata protezione dei consumatori (articolo 12, TFUE e articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea).

Il mercato unico dell'Unione offre nuove opportunità alle imprese europee, rafforzando la concorrenza e introducendo maggiori possibilità di scelta, servizi migliori e prezzi più bassi per oltre cinquecento milioni di consumatori. I servizi finanziari al dettaglio rappresentano parte integrante della vita quotidiana dei cittadini. Tali servizi includono conti bancari, carte di pagamento, credito al consumo e ipotecario, prodotti assicurativi e di risparmio a lungo termine.

La costruzione di un mercato creditizio più trasparente ed efficiente nello spazio senza frontiere interne è fondamentale per agevolare lo sviluppo delle attività transfrontaliere. Ciò rende possibile la libera circolazione delle offerte di credito nelle migliori condizioni possibili sia per gli operatori dell'offerta sia per i soggetti che rappresentano la domanda, sempre tenendo conto delle singole situazioni di ogni Stato membro dell'Unione europea.

Per facilitare il sorgere di un efficiente mercato interno del credito negli ultimi anni è stato necessario predisporre un quadro europeo armonizzato in alcuni settori fondamentali, tra cui quello del credito al consumo e del credito immobiliare.

Considerato il continuo sviluppo del mercato del credito e vista la crescente mobilità dei cittadini europei, la legislazione europea, recepita negli ordinamenti nazionali, ha contribuito alla creazione di un *corpus* normativo moderno in materia di credito al consumo e di credito immobiliare.

In tal senso, la direttiva 2008/48/CE ha fissato determinati obblighi in capo agli intermediari del credito al consumo.

Per quanto riguarda il credito immobiliare, invece, è stata recentemente adottata la direttiva 2014/17/UE (di seguito anche, “Direttiva MCD”), recepita in Italia mediante il Decreto legislativo 21 aprile 2016, n. 72 (di seguito, “D.lgs. n. 72/2016”).

A livello nazionale, il Legislatore italiano, in attuazione delle norme europee, ha dettato nuove regole in capo agli Agenti in attività finanziaria e ai Mediatori creditizi, intervenendo sia sul TUB (artt. 120-*quinquies* – 120-*noviesdecies*; artt. 128-*quater* – 128-*quaterdecies*) sia con ulteriori disposizioni previste dal D.lgs. n. 141/2010 e dal D.lgs. n. 72/2016.

L'OAM, infatti, ai sensi dell'art. 128-*undecies* del TUB, è competente, in via esclusiva ed autonoma, alla gestione degli Elenchi di cui agli articoli 128-*quater* e 128-*sexies*, del TUB, rispettivamente quello degli Agenti in attività finanziaria e quello dei Mediatori creditizi, e provvede ad esercitare le altre funzioni conferitegli dalla legge.

A queste ultime, nel corso del 2015, si è aggiunta la gestione del Registro degli esercenti l'attività professionale di Cambiavalute, con relativa attribuzione di specifici poteri sanzionatori, ai sensi dell'art. 17-*bis* del D.lgs. n. 141/2010.

L'OAM, istituzionalmente preposto alla cura e alla salvaguardia dell'interesse primario della tutela del consumatore nel settore dell'intermediazione creditizia, è un'associazione di diritto privato avente personalità giuridica che persegue senza finalità di lucro i suoi scopi ed è dotato di autonomia finanziaria, organizzativa e statutaria.

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

Ciò posto, l'Organismo verifica il rispetto da parte degli agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi della disciplina a cui sono sottoposti; può effettuare ispezioni; può chiedere la comunicazione di dati e notizie nonché la trasmissione di atti e documenti fissando i relativi termini; ed è, come già accennato, sottoposto alla vigilanza della Banca d'Italia, ai sensi dell'art. 128-*terdecies* TUB.

Per l'esercizio dei suddetti compiti, l'OAM è dotato di poteri sanzionatori e può applicare il richiamo scritto, la sanzione pecuniaria – a seguito dell'entrata in vigore del

Decreto legislativo 25 maggio 2017, n. 90 (di seguito, “D.lgs. n. 90/2017”) – la sospensione dall’esercizio dell’attività e la cancellazione dagli Elenchi.

Gli Elenchi tenuti dall’OAM sono predisposti per dare pubblicità alle informazioni essenziali relative agli Agenti in attività finanziaria ed ai Mediatori creditizi, al fine di assicurare un servizio utile sia agli operatori di settore sia ai consumatori che desiderano entrare in contatto con un intermediario del credito.

L’Organismo, svolge, tra le altre funzioni, quella di valutare i presupposti per l’iscrizione e la cancellazione dagli Elenchi stessi nonché di assicurare le esigenze di tutela dei consumatori, garantendo la permanenza dei requisiti professionali e di onorabilità accertati in regime di iscrizione. I requisiti di professionalità e onorabilità richiesti per poter intraprendere tali attività sono individuati, infatti, con la finalità di tutela dei settori produttivi in cui gli stessi operano nonché di maggior garanzia per tutti gli intermediari che si avvalgono di reti distributive.

Nel corso del 2017, poi, il legislatore ha attribuito all’Organismo due ulteriori compiti istituzionali, mediante l’adozione del citato d.lgs. n. 90/2017 e del Decreto legislativo 25 maggio 2017, n. 92 (di seguito, “D.lgs. n. 92/2017”).

In particolare, il D.lgs. n. 90/2017 disciplina l’istituzione presso l’Organismo del “Registro dei Soggetti convenzionati ed Agenti prestatori di servizi di pagamento e Istituti emittenti di moneta elettronica”, ovvero sia un registro pubblico informatizzato, destinato ad accogliere e censire gli estremi identificativi e logistici di soggetti a vario titolo convenzionati, diversi dagli Agenti in attività finanziaria iscritti nell’elenco di cui all’art. 128-*quater*, commi 2 e 6, del TUB, e costituenti la rete di distribuzione commerciale dei Prestatori di servizi di pagamento e degli Istituti di moneta elettronica (IMEL).

Inoltre, il D.lgs. n. 92/2017 prevede l’istituzione di un apposito registro degli operatori Compro oro, ai fini dell’esercizio in via professionale dell’attività, che sarà tenuto e gestito dall’OAM.

Entrambi i nuovi Registri saranno operativi non appena si completerà l’*iter* normativo richiesto dalla legge.

Quanto suesposto si inserisce in un contesto giuridico – economico in costante evoluzione, anche recente.

## 1 ATTIVITÀ ISTITUZIONALI DELL'OAM

L'OAM, ai sensi dell'art. 21 del Decreto 141/2010 e fermo restando quanto previsto dall'articolo 128-*decies*, comma 2, del TUB, svolge le seguenti funzioni:

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

In particolare, l'Organismo nel corso del 2017 ha provveduto a:

- accertare la sussistenza dei requisiti di professionalità e di onorabilità ai fini dell'iscrizione negli Elenchi;
- verificare la sussistenza 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;

- verificare 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 gestita dall'Organismo;

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

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

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

## 2 STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE DELL'OAM

### INTRODUZIONE

Il modello di *Governance* di OAM è di tipo tradizionale, e pertanto come previsto dallo Statuto, l'OAM è composto dagli organi di cui all'articolo 5, comma 1: l'Assemblea, il Presidente, il Direttore Generale, il Comitato di Gestione e il Collegio Sindacale. Inoltre, l'Organismo, ai sensi dell'art. 4, comma 6, può istituire sezioni territoriali in considerazione del numero e della distribuzione geografica degli iscritti.

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

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

### IL PRESIDENTE

L'attuale Presidente dell'OAM è stato eletto il 30 giugno 2015 dall'Assemblea degli Associati. Assieme all'intero Comitato di Gestione, nell'ambito delle funzioni assegnate, svolge un fondamentale ruolo di indirizzo, anche istituzionale, e controllo sull'operato dell'Organismo.

Il Presidente assicura che gli altri componenti del Comitato di Gestione siano costantemente informati su opportunità e rischi dell'attività onde possano compiere, con cognizione e avvedutezza, le proprie scelte di indirizzo e coordinamento dell'Organismo. Nel corso del 2017 le sedute del Comitato di Gestione sono state programmate, con anticipo trimestrale, e con frequenza almeno mensile, in relazione agli argomenti da inserire di volta in volta nell'ordine del giorno, su proposta della Direzione Generale. Grazie al presidio continuo e ai riscontri scambiati con la Direzione stessa, è stata garantita l'effettività delle azioni che la struttura ha intrapreso per dare seguito alle deliberazioni assunte dal Comitato di Gestione.

In virtù dei poteri assegnatigli dallo Statuto e dal Regolamento Interno dell'Organismo, il Presidente ha espletato il proprio ruolo di supervisore di tutta l'attività dell'Organismo, in particolare coordinando le attività del Comitato di Gestione e dando impulso alle iniziative utili a sviluppare linee guida operative per la Direzione Generale e per tutta la struttura di OAM. E' stato mantenuto un costante e diretto scambio di informazioni

e valutazioni, sia tramite incontri periodici e confronti diretti, sia attraverso lo strumento delle *email*, su temi di vario carattere, sia con i componenti il Comitato di Gestione sia con la Direzione Generale.

Il Presidente è stato coinvolto nelle fasi di verifica e revisione dei piani economici e finanziari dell'Organismo, al fine di trasmettere obiettivi chiari e condivisi alla struttura operativa con particolare riguardo al piano previsionale per l'anno 2018.

Il Presidente, nell'ottica di suggerire indicazioni metodologiche e ipotesi di soluzione di eventuali problematiche, ha fornito, inoltre, contributi, linee guida e orientamenti in ordine a attività quali, ad esempio, il controllo di vigilanza sugli iscritti negli Elenchi OAM, la gestione degli Elenchi stessi, l'Information Technology, la gestione economica e finanziaria, e la gestione del personale.

Una costante attività di aggiornamento e ridisegno del sito istituzionale ha garantito il flusso di comunicazioni verso l'esterno, delle principali attività programmate riguardanti gli associati, gli iscritti agli Elenchi e in generale tutte le categorie di soggetti interessati dall'attività dell'Organismo, nonché delle informazioni riguardanti l'ambiente normativo e regolamentare applicabile a tali soggetti stessi.

D'intesa con il Direttore Generale, poi, sono state intrattenute relazioni con Organi istituzionali ed Autorità, quali il Ministero dell'Economia e delle Finanze, la Banca d'Italia (SIF) e l'IVASS per la discussione di problematiche di interesse istituzionale.

Sono stati intensificati i rapporti con Enasarco, con gli Uffici del Casellario giudiziario. Ai sensi dell'art 4, comma 4, del Regolamento interno il Presidente ha sovrinteso alla conservazione del Libro Associati presso la sede dell'Organismo.

## 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, ad oggi in carica è composto da:

- Antonio Catricalà - Presidente
- Andrea Ciani - Consigliere;
- Carlo Dorati - Consigliere;
- Michele Faldella - Consigliere;
- Giovanna Perri – Consigliere;
- Vito Raffaele Torelli – Consigliere.

L'attuale Comitato di Gestione è stato nominato dall'Assemblea degli Associati del 30 giugno 2015, eccetto per quanto riguarda il consigliere Giovanna Perri nominata dall'Assemblea del 27 aprile 2017. L'intero Comitato rimarrà in carica fino all'approvazione del bilancio 2017, data in cui, in scadenza di mandato triennale, l'Assemblea degli Associati procederà a nuove nomine.

Il Comitato delibera sulle proposte di iscrizione, dinieghi e cancellazione dagli Elenchi presentate del Responsabile dell'Ufficio Elenchi e sui provvedimenti sanzionatori, nei confronti degli iscritti, proposti dal Responsabile dell'Ufficio Affari Legali.

Allo stesso modo, proseguendo nell'attività di analisi e monitoraggio nel tempo dello sviluppo della normativa relativa all'attività degli Agenti in attività finanziaria, dei Mediatori creditizi, degli Agenti che prestano servizi di pagamento per conto di Istituti di Pagamento e di Moneta Elettronica sia italiani che comunitari nonché dei Cambiavalute, assolve alla funzione di emanazione di regolamentazione integrativa, quando di competenza, attraverso l'approvazione Regolamenti, Circolari e Comunicazioni interpretative. Nel corso del 2017, il Comitato di Gestione si è riunito per 12 volte a partire dal 31 gennaio, occupandosi, oltre a quanto sopra esposto, anche delle linee guida economiche e finanziarie dell'Organismo, deliberando sul progetto di bilancio consuntivo, poi sottoposto all'approvazione finale dell'Assemblea degli Associati, e sul bilancio previsionale, nonché pianificando strategie mirate al completo e puntuale assolvimento della attività istituzionali.

## IL COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale, nominato dall'Assemblea degli Associati, è composto da:

- Toni Ciolfi, - Presidente;
- Mario Civetta, Sindaco effettivo;
- Christian Bianchi, Sindaco effettivo;
- Antonio Chirico, Sindaco supplente;
- Daniele Cauzzillo, Sindaco supplente.

L'attuale Collegio fu nominato dall'Assemblea degli Associati del 28 aprile 2015 e rimarrà in carica fino ad aprile 2018.

Ottemperando alle previsioni normative contenute nello Statuto dell'Organismo, il Presidente del Collegio ha riferito con cadenza semestrale al Comitato di Gestione i risultati dell'attività di controllo svolta sulle funzioni di vigilanza, sulla gestione amministrativa e sul rispetto delle disposizioni di legge e di regolamento e di Statuto,

mentre il controllo contabile dell'Organismo è conferito alla società di revisione Ernst & Young.

Il Collegio Sindacale ha vigilato sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, partecipando alle riunioni del Comitato di Gestione e ottenendo informazioni sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggiore rilievo, per dimensioni o caratteristiche. Inoltre ha acquisito conoscenza e vigilato, per quanto di competenza, sull'adeguatezza e sul funzionamento dell'assetto organizzativo dell'Organismo e del sistema amministrativo-contabile nonché sull'affidabilità di quest'ultimo a rappresentare correttamente i fatti di gestione.

In seguito a tali attività di controllo non sono state rilevate violazioni di legge o dello statuto, né operazioni manifestamente imprudenti, ossia in potenziale conflitto di interesse o tali da compromettere l'integrità del patrimonio dell'Organismo, tali da essere riportate all'attenzione del Comitato di Gestione o dell'Autorità vigilante.

## **IL DIRETTORE GENERALE**

Nel corso dell'anno 2017 il Direttore Generale ha assicurato il perseguimento degli obiettivi definiti e l'attuazione delle delibere assunte dal Comitato di Gestione, impartendo alla struttura le conseguenti direttive. Inoltre ha assicurato l'osservanza delle politiche e procedure interne, verificandone l'aggiornamento e adeguamento ove necessario.

Il Direttore ha garantito al Comitato di Gestione una esaustiva conoscenza delle modalità di gestione della struttura dell'Organismo, attraverso costanti flussi informativi.

Inoltre, come previsto dallo Statuto, il Direttore ha assunto la rappresentanza dell'Organismo presso le Autorità governative e gli Enti amministrativi, sia centrali che periferici; ha predisposto la proposta di Bilancio consuntivo, rendiconto finanziario della gestione; bilancio previsionale ed eventuali relativi assestamenti, entro i termini previsti dal Regolamento, per l'approvazione da parte del Comitato di Gestione; ha proceduto alla negoziazione e stipula, con le clausole più opportune, dei contratti di compravendita di beni e servizi, di consulenza e di assicurazione necessari all'operatività dell'Organismo; ha curato la gestione ordinaria del personale; ha verificato la liquidazione delle spese sostenute dai componenti del Comitato di Gestione, dalla struttura operativa e dai consulenti.

Il Direttore Generale ha riferito al Comitato di Gestione ed al Collegio Sindacale sullo

svolgimento della propria attività, in ordine ai poteri e deleghe ad egli conferiti, attraverso specifici *report* e comunicazioni in occasione delle riunioni del Comitato stesso.

D'intesa con il Presidente sono state intrattenute relazioni con Organi istituzionali ed Autorità.

Con riguardo alle raccomandazioni ricevute dalla Banca d'Italia, in seguito all'attività di ispezione da questa svolta nel corso del secondo semestre 2017, il Direttore ha coordinato la struttura interna nell'individuazione ed adozione di procedure e linee guida idonee ad indirizzare le raccomandazioni medesime.

Infine, il Direttore generale, col supporto delle funzioni interne competenti, ove richiesto, ha intrattenuto rapporti istituzionali con gli Associati sia per discutere di tematiche di interesse generale inerenti il mercato di riferimento, sia rispondere alle richieste di assistenza dei medesimi Associati, rispetto a problematiche specifiche di carattere giuridico e normativo.

## LA FUNZIONE DI REVISIONE INTERNA

La Funzione di Revisione Interna fu istituita a decorrere dal 30 dicembre 2012 e, quale responsabile della funzione fu nominato il Dott. Vittorio Francoli, già componente del Comitato di Gestione. L'attività operativa di *audit* iniziò nel 2013 col supporto esterno di uno Studio di consulenza per lo svolgimento di alcune attività di controllo. Successivamente ad alcuni cambiamenti organizzativi interni che hanno riguardato l'assetto funzionale dell'Organismo e il relativo sistema di procedure ad esso connesse, a decorrere da gennaio 2015 la responsabilità della Revisione Interna è stata assunta dal Sig. Renzo Franzetti, fino a giugno 2016, data in cui, il Comitato di Gestione, sentito il parere del Collegio Sindacale, ha attribuito la responsabilità della Funzione di Revisione Interna, con decorrenza 1° luglio 2016, al Dottor Vito Raffaele Torelli, già membro del Comitato di Gestione. Contestualmente a questi passaggi, è stato rinnovato l'incarico di supporto operativo alla revisione interna già precedentemente conferito ad uno Studio di consulenza esterno. A decorrere dal 1° gennaio 2018 la responsabilità della funzione di revisione interna è esternalizzata, mentre il Dott. Vito Torelli rimane referente interno per il Comitato di Gestione.

Scopo primario dell'*internal audit* è quello di testare i controlli e i processi, contribuendo al miglioramento delle procedure e alla loro corretta applicazione.

## ATTIVITA' SVOLTE NEL 2017

Nel secondo semestre dell'esercizio 2016, la funzione di Revisione Interna ha avviato le attività di *Risk Assessment* finalizzate all'aggiornamento e al completamento della "matrice dei rischi" che si sono concluse nel corso del periodo di riferimento della presente relazione.

Le informazioni acquisite nel corso dell'attività di *Risk Assessment* hanno consentito di elaborare il Piano di *Audit* della Funzione di Revisione Interna.

Il Piano, definito sulla base di un programma triennale (2017-2020), ha l'obiettivo di garantire la copertura delle aree più a rischio rispettando una priorità, nell'esecuzione delle attività di *audit*, assegnata in funzione della valutazione del rischio.

L'attribuzione della frequenza di verifica di ciascun processo individuato, ha tenuto conto dei seguenti fattori:

- rischiosità del Processo;
- carico di lavoro della Funzione di Revisione Interna;
- obiettivi del Comitato di Gestione.

La frequenza di verifica di ciascun processo potrà, se del caso, essere soggetta a variazioni in funzione dell'esito degli *audit* svolti.

La Funzione di Revisione Interna, nel corso del primo semestre dell'esercizio 2017, ha svolto le seguenti attività di verifica:

1. Affari Legali - Controllo del deposito e della conservazione presso l'Ufficio Affari Legali delle dichiarazioni conformi alle previsioni degli articoli 46 e 47 del D.P.R. Nr. 445/2000 relative ai componenti del Comitato di Gestione e del Collegio Sindacale.
2. Affari Legali - Attuazione da parte dell'Ufficio Affari Legali della verifica annuale della permanenza dei requisiti di rappresentatività degli Associati.
3. *Information Technology e Privacy* - Processo di definizione e gestione dei livelli di servizio.

Nel secondo semestre dell'esercizio 2017, ha svolto inoltre le seguenti attività:

1. Incontro con l'Organismo di Vigilanza
2. Attività di verifica per le seguenti aree individuate nel Piano di *Audit*:
  - 2.1. Acquisti – Acquisti di beni e servizi (Servizi);
  - 2.2. Affari Legali - Gestione Affari Legali e Societari;
  - 2.3. Segreteria Generale – Comunicazione esterna;
  - 2.4. Vigilanza - Gestione delle attività di verifica (controlli a distanza, controlli

centralizzata, accertamenti ispettivi anche effettuati da terzi);

2.5. Personale - Gestione degli aspetti amministrativi/contabili riguardanti il personale compresa la rilevazione delle presenze e la gestione delle note spesa.

3. Attività di Monitoraggio.

### INCONTRO CON IL COLLEGIO SINDACALE E L'ORGANISMO DI VIGILANZA

Nel corso dell'esercizio la Funzione di Revisione Interna ha incontrato l'Organismo di Vigilanza ex D.lgs. 231/01 e il Collegio Sindacale al fine di coordinare le attività pianificate e da pianificare, nonché i flussi informativi tra la Funzione di Revisione Interna ed i predetti organi.

### **NUOVO ORGANIGRAMMA**

L'organico a fine dell'esercizio 2017 è composto come segue:

- 1 Direzione Generale e 4 addetti all'Ufficio Affari Legali;
- 1 Responsabile Ufficio Segreteria Generale, Amministrazione, Finanza e Controllo e 6 addetti;
- 1 Responsabile Ufficio Elenchi e 9 addetti;
- 1 Responsabile Ufficio Vigilanza, 15 addetti e 1 collaboratore a progetto;
- 1 Responsabile Ufficio *Information Technology e Privacy* e 2 addetti;
- consulenti esterni (1 per attività legale e 1 per le attività di ufficio stampa e comunicazione istituzionale).

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

#### INTRODUZIONE

L'Ufficio Amministrazione, Finanza, Controllo e Segreteria fornisce supporto al Direttore Generale, in termini tecnici, operativi e di coordinamento gestionale, al fine di garantire l'attuazione dei provvedimenti deliberativi del Comitato di Gestione, nonché fornisce supporto al coordinamento generale della struttura interna dell'Organismo, per tutte quelle attività che non rientrano nella specifica competenza di altri Uffici. Il sistema completo di reportistica economica, finanziaria corredata di note informative, ha contribuito a un'efficiente gestione amministrativa dell'Organismo e al coordinamento funzionale tra i vari Uffici interni ed i professionisti esterni.

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

Il monitoraggio e l'aggiornamento delle procedure del sistema di controllo interno è stato costante. Nel corso del secondo semestre 2017 sono stati approvati importanti aggiornamenti delle procedure inerenti la gestione degli Elenchi, l'attività di vigilanza, i provvedimenti emessi dall'ufficio affari legali e la determinazione delle quote di iscrizione annuali.

Da settembre a novembre 2017 si è svolta presso l'OAM un'ispezione della Banca d'Italia che ha riguardato tutte le aree gestionali dell'Organismo. L'ufficio amministrativo ha svolto il ruolo di referente interno per agevolare il coordinamento dei diversi uffici rispetto alle richieste di documentazione e alla pianificazione delle attività di verifica degli ispettori. Il verbale dell'ispezione è atteso per i primi mesi dell'esercizio 2018. Alcune osservazioni, espresse informalmente dagli ispettori durante il periodo di verifica, sono state tempestivamente accolte e recepite attraverso l'adozione di azioni o procedure interne in linea con quanto raccomandato.

#### ANDAMENTO DELLA GESTIONE ECONOMICA E FINANZIARIA NEL 2017

Nel corso del 2017 la gestione corrente economica e finanziaria si è svolta in maniera lineare e non si sono verificati eventi di rilievo.

Il risultato di esercizio più che positivo e migliore delle attese è stato principalmente generato dai maggiori ricavi per contributi di iscrizione.

## BILANCIO PREVISIONALE 2018

Il bilancio di previsione 2018, redatto ai sensi dell'art. 38 del Regolamento adottato dall'OAM, si compone del conto economico e del *budget* finanziario previsionali.

Rappresenta la miglior stima dei proventi e oneri, nonché degli incassi e delle spese per l'anno prospettico, in base alle migliori informazioni a disposizione del *management*, nonché in base agli obiettivi posti dalla Direzione dell'OAM.

Il conto economico distingue le sezioni in Proventi e Oneri, rilevati secondo il principio della competenza. Le voci indicate sono comprensive di IVA (rappresentando un costo per l'Organismo) in quanto non detraibile fiscalmente per l'assenza dello scopo di lucro delle attività dell'OAM.

Il *budget* finanziario stima l'impegno di spesa delle risorse finanziarie, in base anche agli investimenti approvati.

I proventi dell'Organismo derivano principalmente dai contributi annuali di iscrizione negli Elenchi e sono stimati in base alle quote di iscrizione stabilite dal Comitato di Gestione dell'OAM per l'esercizio soggetto a previsione, nonché in base ai dati relativi alle categorie e numero di iscritti agli Elenchi, rilevati in maniera più aggiornata possibile nel corso dell'esercizio in chiusura e tenuto conto delle eventuali ulteriori informazioni riguardanti gli andamenti prospettici.

Gli oneri inseriti a *budget* 2018 sono quelli ragionevolmente prevedibili in conseguenza della attività caratteristica della gestione Elenchi e della vigilanza, nonché della gestione della struttura dell'Organismo.

Il Bilancio Previsionale 2018 prospetta l'attesa di un sostanziale pareggio economico e finanziario.

Il raggiungimento di tale pareggio è fortemente connesso alla capacità della struttura di fare fronte a tutti i piani di lavoro programmati, con particolare riguardo agli sviluppi IT e alla gestione degli ingressi di nuovi Elenchi tramite, anche, il rafforzamento tempestivo dell'organico interno.

Con riguardo alle attese sui contributi di iscrizione, la proiezione esposta nel bilancio previsionale 2018 risente di un'elevata incertezza riconducibile alla aleatorietà delle informazioni circa il numero effettivo dei nuovi soggetti che entreranno nei Registri di Agenti IP e Compro oro. Eventuali adeguamenti delle quote di iscrizione, con particolare riguardo a questi ultimi, saranno possibili solo successivamente alla rilevazione più precisa della popolazione che aderirà all'iscrizione.

Il mantenimento di una situazione di sostanziale pareggio gestionale anche negli esercizi futuri, permetterà di preservare un livello prudente delle riserve di cassa e di

patrimonio netto a servizio di eventuali necessità di finanziare per affrontare contingenze inattese.

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

## **MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO**

Il Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. n. 231/2001 dell'OAM sulla "Responsabilità amministrativa delle imprese" è stato predisposto in esecuzione delle disposizioni di cui agli artt. 6, lett. a), e 7, comma 2, del Decreto sopra citato, ed è stato redatto, in ossequio a quanto previsto dal D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231, per progressivi *steps*, in relazione agli assetti organizzativi e funzionali che l'OAM si è dato via via. I componenti dell'OdV verificano costantemente l'aggiornamento del Modello organizzativo e monitorano la diffusione del medesimo presso il personale dell'OAM, nonché il livello di formazione costante del personale stesso.

I flussi informativi tra l'OdV e la struttura dell'Organismo sono stati sistematici ed esaurienti, rilevando l'assenza di situazioni di potenziali criticità e/o di rischi concreti di violazioni del Modello, nonché rilevando l'assenza di anomalie o di fatti significativi da riportare all'attenzione del Comitato di Gestione.

Anche con il Collegio sindacale si è mantenuto un proficuo scambio di informazioni e valutazioni sui peculiari rischi ex D.Lgs. n.231/2001.

Si sono svolte inoltre le audizioni del Responsabile della Revisione interna.

Ad esito dei detti incontri non sono emersi dati ed informazioni rilevanti con riguardo all'osservanza del Modello di Organizzazione e Gestione ed all'idoneità dello stesso a prevenire nel tempo la commissione dei reati presupposto.

## **ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE**

### **Ufficio stampa**

L'attività di Ufficio stampa già avviata nei precedenti esercizi ha consistito nell'attivazione ed organizzazione dei contatti dell'Organismo con la stampa ed in generale con il mondo dei media.

## Sito Istituzionale

Con riguardo al sito istituzionale, la costante manutenzione è stata affiancata dall'istituzione del servizio *INFO POINT*.

Trattasi di un nuovo servizio di assistenza informativo H24 dell'OAM, ideato per aumentare la qualità dell'assistenza offerta. Il servizio, che ha sostituito quello di assistenza telefonica limitato alla fascia oraria 11-13, consente agli utenti di trovare tutte le informazioni necessarie semplicemente collegandosi al sito e navigando all'interno delle nuove sezioni.

E' stata inoltre creata la nuova sezione all'interno dell'area Pubblicazioni, dedicata alla Mediazione *Offline*, con la quale si comunica la firma del Protocollo d'intesa tra ABI, l'OAM e le seguenti Associazioni e Federazioni di categoria: AMA, ASSIFACT, ASSILEA, ASSOFIN, ASSOMEA, ASSOPROFESSIONAL, FIAIP, F.I.M.A.A., nato per rendere più semplici le modalità con le quali i mediatori *off-line* possono comunicare il costo del loro compenso, a carico del cliente, al soggetto finanziatore, per consentirgli di includerlo nel TAEG/TEG. L'obiettivo è facilitare il percorso dell'intera filiera nell'assolvimento degli adempimenti di legge, permettendo quindi al consumatore di conoscere subito il costo complessivo del finanziamento una volta messo in contatto con il finanziatore. All'interno della pagina del portale dell'Organismo dedicata al Protocollo [www.Organismo-am.it/mediazione-offline](http://www.Organismo-am.it/mediazione-offline) è presente il *link* alle pagine dei siti *internet* dei finanziatori aderenti.

## 4 UFFICIO ELENCHI

### INTRODUZIONE

La presente Relazione propone un'illustrazione dei dati relativi all'esercizio dell'anno 2017, inerenti le funzioni proprie dell'Ufficio Elenchi, del cui ambito di operatività è fornito sintetico appunto, avendo cura di specificare le seguenti attività:

- gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi, inclusa la Sezione speciale dedicata agli Agenti in attività finanziaria che prestano esclusivamente servizi di pagamento per conto di IP/IMEL italiani;
- gestione del Registro dei Cambiavalute;
- amministrazione dei flussi informativi relativi agli Agenti nei servizi di pagamento per conto di IP/IMEL comunitari;
- organizzazione e svolgimento delle prove d'esame OAM e delle prove valutative OAM;
- assistenza agli utenti, tramite il servizio dedicato di *INFO POINT* ed *e-mail*.

Alla data del 31 dicembre 2017, l'organico dell'Ufficio risulta composto, oltre che dal Responsabile stesso, da 9 risorse di cui 3 con contratto di lavoro *part-time*.

## GESTIONE DEGLI ELENCHI DEGLI AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA E DEI MEDIATORI CREDITIZI

### SINTESI

#### Dati Elenchi al 31 dicembre 2017

- n. 8.303 iscritti
  - n. 6.311 Agenti in attività finanziaria (76%)
  - n. 1.697 Agenti nella Sezione speciale servizi di pagamento (20%)
  - n. 295 Mediatori creditizi (4%)
- n. 7.399 iscritti operativi (89%), n. 901 iscritti non operativi (11%) e n. 3 sospesi per provvedimento sanzionatorio OAM (non operativi)
- n. 13.520 collaboratori
  - n. 5.703 di società di agenzia in attività finanziaria (42%)
  - n. 4.571 di società di mediazione creditizia (34%)
  - n. 2.660 di società di agenzia nei servizi di pagamento (20%)

#### Confronto con i dati al 31 dicembre 2016:

- + 164 iscritti (+44 operativi e +120 non operativi)
- + 800 collaboratori
- + 848 cancellati
  - n. 442 su istanza di parte/avviate d'ufficio
  - n. 406 per provvedimento sanzionatorio OAM

## Dati al 31/12/2017

La *Tabella 1* riporta i dati alla data del 31 dicembre 2017 relativi al numero degli iscritti negli Elenchi (operativi, non operativi e sospesi per provvedimento sanzionatorio dell'Organismo), dei cancellati (sia su istanza di parte che per provvedimento sanzionatorio dell'OAM) e dei collaboratori, ciascuna categoria divisa per Elenco di appartenenza.

*Tabella 1 –Dati Elenchi al 31/12/2017*

Situazione Elenchi	2017	AGENTI		MED	AGENTI IP	
	31-dic	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.
<b>Iscritti</b>	<b>8.303</b>	<b>5.390</b>	<b>921</b>	<b>295</b>	<b>1.517</b>	<b>180</b>
- Operativi	7.399	4.722	872	289	1.350	166
- Non Operativi	901	667	48	5	167	14
- Sospesi	3	1	1	1	0	0
<b>Collaboratori</b>	<b>13.520</b>	<b>506</b>	<b>5.703</b>	<b>4.571</b>	<b>80</b>	<b>2.660</b>
- Agente Società di persone			506			197
- Agente Società di capitali			5.197			2.463
<b>Cancellati</b>	<b>5.836</b>	<b>4.069</b>	<b>487</b>	<b>122</b>	<b>993</b>	<b>165</b>
- su istanza di parte / d'ufficio	3.258	2.301	377	97	385	98
- con provv. sanz. art.128 - <b>duodecies, co.1</b>	1.064	439	61	20	498	46
- con provv. art.128 - <b>duodecies, co.3</b>	1.514	1.329	49	5	110	21

La *Tabella 2* evidenzia lo storico dei procedimenti di iscrizione, cancellazione e variazione sulla base delle istanze presentate dagli utenti e lavorate dall'Ufficio, dall'apertura degli Elenchi (nel 2012) alla chiusura del 2017: circa 16.000 istanze di iscrizione, a fronte di poco più di 3.800 richieste di cancellazione, e quasi 35.000 variazioni dati comunicate dagli iscritti.

Con particolare riferimento ai procedimenti di iscrizione, sono indicate tutte le istanze sospese nel periodo di riferimento, quelle interrotte per irregolarità motivate dall'esistenza di vizi formali e/o anomalie tecniche, le richieste di cancellazione spontanea da parte degli utenti, i decessi nonché i dinieghi all'iscrizione.

Tabella 2 – Storico Procedimenti

Storico Procedimenti (dati progressivi dal 30/06/2012)	2017	AGENTI		MED	AGENTI IP	
	31-dic	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.
Istanze iscrizione presentate	15.967	10.572	1.625	474	2.874	422
Istanze iscrizione sospese	2.903	1.154	832	229	477	211
Istanze iscrizione interrotte	863	533	100	33	144	53
- Irregolarità	708	448	67	25	132	36
- Cancellazioni spontanee/decessi	155	85	33	8	12	17
Dinieghi istanze iscrizione	262	120	67	13	46	16
Variazioni	34.882	17.606	11.069	4.693	991	523
Cancellazioni su istanza di parte	3.814	2.719	452	112	429	102

Nella *Tabella 3* si riportano, infine, i procedimenti di iscrizione in corso di lavorazione alla data del 31 dicembre 2017, per un totale di ulteriori 192 istanze. Nello specifico sono indicati: i procedimenti in esame, sia nella prima fase di verifica di correttezza formale che nella successiva di esame di merito; i procedimenti sospesi successivamente all'accertamento, nel corso dell'esame di merito, di incompletezze o irregolarità, ai fini di ulteriori accertamenti anche presso altre amministrazioni o Autorità; i procedimenti per i quali si è proceduto alla notifica di motivo ostativo conseguentemente all'accertamento, al termine dell'istruttoria, della sussistenza di criticità tali da impedire l'accoglimento della domanda.

Tabella 3 – Procedimenti in lavorazione

Procedimenti in corso	2017	AGENTI		MED	AGENTI IP	
	30-dic	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.
Iscrizioni	192	25	11	6	145	5
- in esame	177	21	8	0	144	4
- in sospensione	13	3	3	5	1	1
- in motivo ostativo	2	1	0	1	0	0

### Confronto e analisi dati 2016 - 2017

La *Tabella 4* mette a confronto i dati di chiusura degli anni 2016 e 2017: iscritti operativi e non operativi, cancellati e collaboratori.

Tabella 4 – Comparazione dati 2016/2017

Situazione Elenchi	2016	AGENTI		MED	AGENTI IP		2017	AGENTI		MED	AGENTI IP	
	31-dic	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.	31-dic	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.
<b>Iscritti</b>	<b>8.139</b>	<b>5.406</b>	<b>934</b>	<b>295</b>	<b>1.347</b>	<b>157</b>	<b>8.303</b>	<b>5.390</b>	<b>921</b>	<b>295</b>	<b>1.517</b>	<b>180</b>
- Operativi	7.355	4.780	877	285	1.266	147	7.399	4.722	872	289	1.350	166
- Non Operativi	784	626	57	10	81	10	904	668	49	6	167	14
<b>Collaboratori</b>	<b>12.720</b>	<b>476</b>	<b>5.548</b>	<b>4.167</b>	<b>76</b>	<b>2.453</b>	<b>13.520</b>	<b>506</b>	<b>5.703</b>	<b>4.571</b>	<b>80</b>	<b>2.660</b>
- Agente Società Capitali			5.045			2.287			5.197			2.463
- Agente Società di Persone			503			166			506			197
<b>Cancellati</b>	<b>4.988</b>	<b>3.576</b>	<b>396</b>	<b>91</b>	<b>787</b>	<b>138</b>	<b>5.836</b>	<b>4.069</b>	<b>487</b>	<b>122</b>	<b>993</b>	<b>165</b>
- su istanza di parte / d'ufficio	2.816	2.000	316	78	337	85	3.258	2.301	377	97	385	98
- con provv. sanz. art.128 - <i>duodecies</i> , co.1	704	286	30	8	347	33	1.064	439	61	20	498	46
- con provv. art.128 - <i>duodecies</i> , co.3	1.468	1.290	50	5	103	20	1.514	1.329	49	5	110	21

La differenza ( $\Delta$ ) tra i dati della tabella di cui sopra sono rappresentati nella seguente *Tabella 5*.

Tabella 5 – Comparazione 2016/2017

$\Delta$ Annuale 2016/2017	Totale	AGENTI		MED	AGENTI IP	
		P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.
<b>Iscritti</b>	<b>164</b>	<b>-16</b>	<b>-13</b>	<b>0</b>	<b>170</b>	<b>23</b>
- Operativi	44	-58	-5	4	84	19
- Non Operativi	120	42	-8	-4	86	4
<b>Collaboratori</b>	<b>800</b>	<b>30</b>	<b>155</b>	<b>404</b>	<b>4</b>	<b>207</b>
- Agente Società Capitali			152			176
- Agente Società di Persone			3			31
<b>Cancellati</b>	<b>848</b>	<b>493</b>	<b>91</b>	<b>31</b>	<b>206</b>	<b>27</b>
- su istanza di parte / d'ufficio	442	301	61	19	48	13
- con provv. sanz. art.128 - <i>duodecies</i> , co.1	360	153	31	12	151	13
- con provv. art.128 - <i>duodecies</i> , co.3	46	39	-1	0	7	1

Dalla comparazione dei dati a disposizione emerge che, rispetto al 2016, la popolazione degli iscritti è aumentata del 2% (+164 unità).

A fronte di un dato sostanzialmente in lieve calo per gli Agenti in attività finanziaria (-29 iscritti), mentre risulta invariato il numero dei Mediatori Creditizi, si assiste ad un deciso incremento degli Agenti IP, persone fisiche (+170 unità) e persone giuridiche (+23), confermando l'andamento registrato anche nel 2016.

Per i collaboratori si registra complessivamente un notevole aumento di 800 unità, passando da n. 12.720 a n.13.520 alla fine dell'anno. In costante crescita il numero dei rapporti di dipendenza e collaborazione instaurati in tutti i settori: mediazione creditizia (+404), servizi di pagamento (+ 207 unità operanti per persone giuridiche) e agenzie in attività finanziaria (+155 per le persone giuridiche).

I soggetti cancellati dagli Elenchi nell'anno (848), con riferimento sia alle istanze di parte che ai provvedimenti sanzionatori dell'Organismo, rientrano principalmente nella categoria delle persone fisiche: Agenti in attività finanziaria (493) e nei servizi di pagamento (206).

### Focus sui collaboratori

Seguono nelle *Tabella 6 e 7* il dettaglio e confronto con il 2016 sui collaboratori che sono anche iscritti come persone fisiche per identificare quelli "puri", ovverosia che svolgono l'attività di agenzia o di mediazione esclusivamente alle dipendenze di persone giuridiche (società di capitali).

Nel settore dell'agenzia finanziaria, oltre il 73% dei collaboratori risulta essere alle dipendenze esclusivamente di società di capitali, con il restante 27% iscritto quindi anche come persona fisica (pari a 1.022 soggetti su un totale di 5.197). Nei servizi di pagamento, invece, solo il 9% dei soggetti è iscritto anche come persona fisica, con la quasi totalità (91%) in rapporto di collaborazione con società di capitali.

In tale ambito, a fronte di un aumento generale del numero dei collaboratori, come specificato nel paragrafo precedente, si prende atto di un incremento anche dei "puri" di 685 unità (+6,5%): un aumento sostanziale nel settore della mediazione creditizia (+404), più contenuti ma di rilievo quello nei settore dell'agenzia finanziaria e servizi di pagamento.

Tabella 6 – Dettaglio collaboratori totali/puri

Collaboratori totali	2016	AGENTI		MED	AGENTI IP		2017	AGENTI		MED	AGENTI IP	
	31-dic	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.	31-dic	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.
	<b>12.720</b>	<b>476</b>	<b>5.548</b>	<b>4.167</b>	<b>76</b>	<b>2.453</b>	<b>13.520</b>	<b>506</b>	<b>5.703</b>	<b>4.571</b>	<b>80</b>	<b>2.660</b>
di Agente Società di Persone			503			166			506			197
di Agente Società Capitali			5.045			2.287			5.197			2.463
- anche iscritti P.F.			975			50			1.022			50
- puri			4.070	4.167		2.237			4.175	4.571		2.413

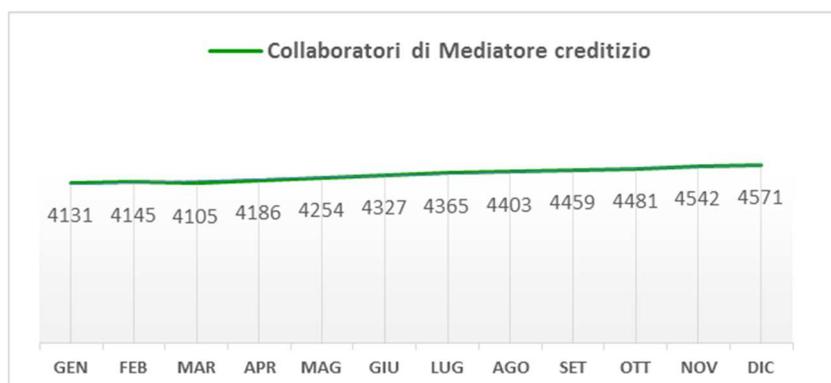
Collaboratori puri	2016	AGENTI	MED	AGENTI IP	2017	AGENTI	MED	AGENTI IP
		P.G.	P.G.	P.G.		P.G.	P.G.	P.G.
	<b>10.474</b>	<b>4.070</b>	<b>4.167</b>	<b>2.237</b>		<b>11.159</b>	<b>4.175</b>	<b>4.571</b>
di Iscritti operativi	10.371	4.015	4.136	2.220	11.093	4.132	4.561	2.400
di Iscritti non operativi	92	46	29	17	63	43	7	13
di sospesi	11	9	2	0	3	0	3	0

Tabella 7 – Collaboratori “puri”: comparazione 2016/2017

Collaboratori puri	2017	AGENTI	MED	AGENTI IP
		P.G.	P.G.	P.G.
	<b>685</b>	<b>105</b>	<b>404</b>	<b>176</b>
- di Iscritti operativi	722	117	425	180
- di Iscritti non operativi	-29	-3	-22	-4
- di sospesi	-8	-9	1	0

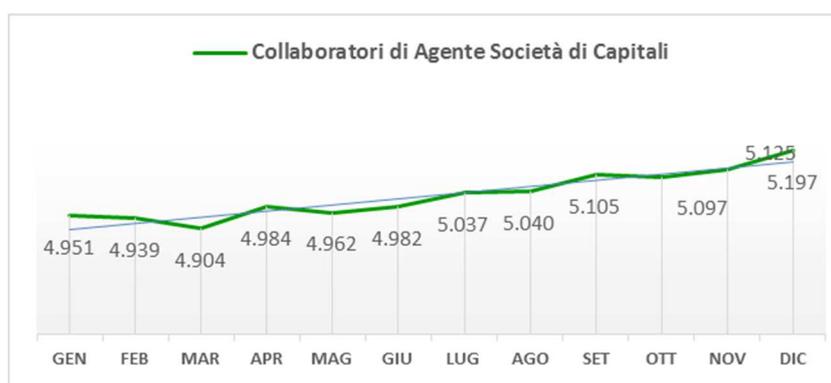
I *Grafici* che seguono riportano il dettaglio mensile inerente l'andamento del numero dei collaboratori, suddivisi a seconda della tipologia del soggetto per il quale gli stessi collaborano.

Grafico 1 - Mediatori creditizi: andamento mensile collaboratori



Per la categoria dei Mediatori creditizi, si è registrato nel corso dell'anno un aumento costante del numero dei collaboratori che ha chiuso a 4.571 unità, registrando un + 404 (+9,6%) da inizio anno.

Grafico 2 – Agenzie finanziarie (Società di capitali): andamento mensile collaboratori



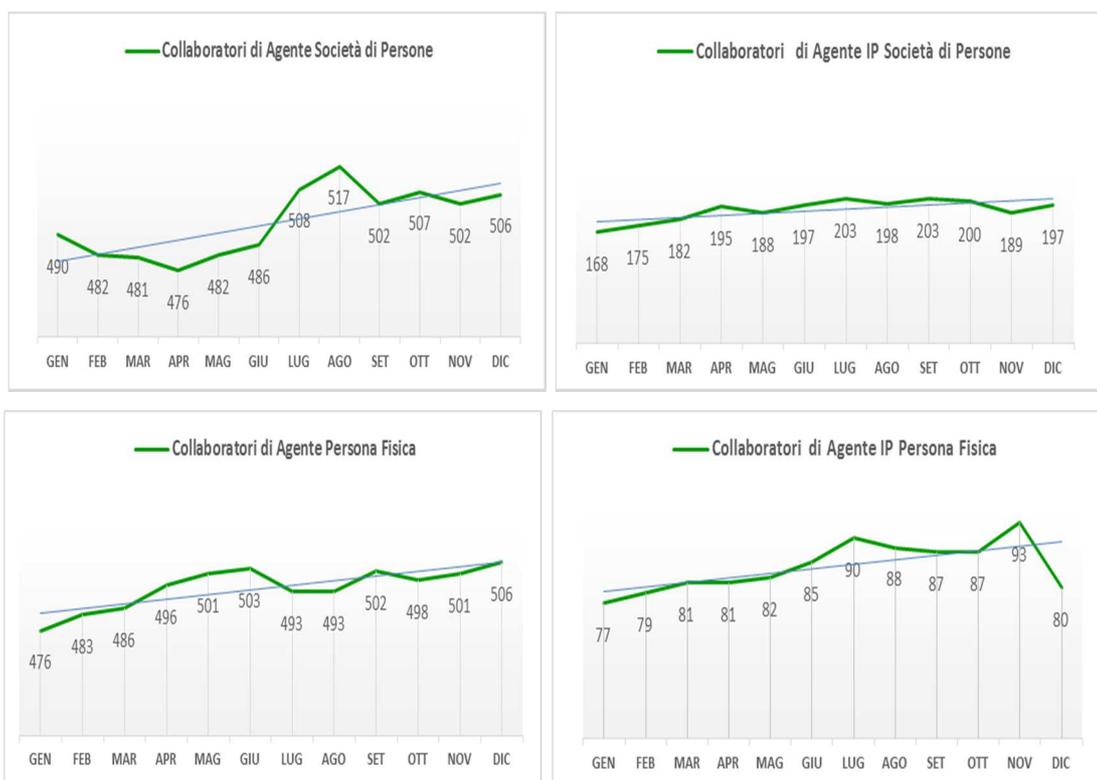
Di minore entità l'incremento nell'ambito delle società di capitali Agenzie finanziarie (+152 soggetti), pari al 3% dalla chiusura dell'anno precedente.

**Grafico 3 – Agenzie servizi di pagamento (Società di capitali): andamento mensile collaboratori**



L'altra categoria in cui il numero dei collaboratori è aumentato costantemente nel corso del 2017, è quella relativa ai servizi di pagamento dove nelle società di capitale l'incremento è stato pari a + 176 unità (+7.6%).

**Grafico 4 – Altri settori: andamento mensile collaboratori**



In tutti gli altri settori, come sopra raffigurato, si sono registrati invece lievi incrementi, con andamenti più o meno altalenanti nel 2017.

## La distribuzione geografica degli iscritti

La *Tabella 8* che segue mostra la distribuzione geografica della popolazione degli iscritti negli Elenchi alla fine del 2017. In particolare, il maggior numero di iscritti si concentra nel sud Italia (38%), principalmente in Sicilia (12%) e Campania (11%), dove si registra anche la più cospicua presenza di Agenti persone fisiche ed oltre un terzo (36%) di Agenti costituiti sotto forma di persone giuridiche.

Nelle Regioni settentrionali si concentra il 36% degli iscritti, con il 13,5% in Lombardia, e si rivela una più alta presenza di realtà maggiormente strutturate quali Mediatori creditizi, dei quali oltre il 54% ha qui la propria sede legale (di cui circa il 60% nella sola Lombardia). È presente inoltre un alto numero di agenti nei servizi di pagamento, in particolare iscritti come persone fisiche (oltre il 40% del totale sul territorio nazionale).

In centro Italia, dove la Regione trainante è il Lazio (12% degli iscritti), si registra il minor numero di iscritti per la categoria degli Agenti in attività finanziaria, mentre più presenti risultano gli iscritti nella categoria della mediazione creditizia (26%) e gli Agenti nei servizi di pagamento (31%).

Tabella 8 - Distribuzione geografica Iscritti per Regione

REGIONE DOMICILIO_SEDE LEGALE	TOTALE	%	AGENTE P.F.	AGENTE P.G.	MEDIATORE	AGENTE IP P.F.	AGENTE IP P.G.
Lombardia	1.117	13,5%	589	128	94	274	32
Piemonte	577	6,9%	411	72	13	69	12
Veneto	484	5,8%	308	46	27	93	10
Emilia Romagna	422	5,1%	238	53	19	102	10
Liguria	242	2,9%	156	21	4	57	4
Friuli Venezia Giulia	73	0,9%	43	8	2	19	1
Trentino Alto Adige	66	0,8%	41	8	2	14	1
Valle d'Aosta	4	0,0%	3	-	-	1	-
<b>NORD</b>	<b>2.985</b>	<b>36,0%</b>	<b>1.789</b>	<b>336</b>	<b>161</b>	<b>629</b>	<b>70</b>
Lazio	1.018	12,3%	583	140	48	221	26
Toscana	562	6,8%	318	57	17	154	16
Abruzzo	207	2,5%	156	24	3	21	3
Marche	205	2,5%	142	14	6	37	6
Umbria	131	1,6%	79	16	4	28	4
<b>CENTRO</b>	<b>2.123</b>	<b>25,6%</b>	<b>1.278</b>	<b>251</b>	<b>78</b>	<b>461</b>	<b>55</b>
Sicilia	1.008	12,1%	737	91	11	153	16
Campania	963	11,6%	683	96	27	138	19
Puglia	566	6,8%	425	62	11	55	13
Calabria	316	3,8%	236	38	1	38	3
Sardegna	224	2,7%	159	28	5	30	2
Molise	64	0,8%	44	12	1	6	1
Basilicata	54	0,7%	39	7	-	7	1
<b>SUD</b>	<b>3.195</b>	<b>38,5%</b>	<b>2.323</b>	<b>334</b>	<b>56</b>	<b>427</b>	<b>55</b>
<b>TOTALE</b>	<b>8.303</b>	<b>100%</b>	<b>5.390</b>	<b>921</b>	<b>295</b>	<b>1.517</b>	<b>180</b>

## Mandati

Al 31 dicembre 2017, i mandati comunicati dagli iscritti risultano complessivamente 21.454 e si registra, rispetto alla fine dell'anno passato, un aumento di 899 unità (+4.3%), principalmente concernenti i prodotti di finanziamento (62%).

Come riscontrabile nella *Tabella 9*, il 2017 ha mantenuto i dati del 2016, con la "Cessione del V dello stipendio/pensione e delegazioni di pagamento" che rappresenta, senza particolari variazioni (+18), il prodotto maggiormente presente sul mercato (21%), seguito dal "Credito personale" (15%), per il quale invece si registra un incremento del 5,4%, dai "Mutui" (10%), "Credito finalizzato" (7%) e "Leasing autoveicoli e aeronavali" (7%).

Gli altri principali aumenti sul numero di mandati si registrano per le categorie “Acquisto del credito” (+130), “Credito revolving” (+121) e “Aperture di credito in conto corrente” (+107), mentre risulta in diminuzione il comparto della “Ristrutturazione dei crediti” (-100). Sostanzialmente con variazioni di modeste o lieve entità gli altri comparti. Nei servizi di pagamento gli aumenti sono per l’intera categoria, in particolar modo per “Carte di credito e di debito” (+199).

Tabella 9 – Confronto dati mandato

	31/12/2016	%	31/12/2017	%	Δ
<b>A Concessione di finanziamenti</b>					
A.2 Cessioni del V / pensione e delegazioni di pagamento	4.220	21%	4.238	20%	18
A.10 Credito personale	2.951	14%	3.112	15%	161
A.1 Mutui	2.024	10%	2.091	10%	67
A.11 Credito finalizzato	1.585	8%	1.593	7%	8
A.5 Leasing autoveicoli e aeronavali	1.339	7%	1.404	7%	65
A.15 Credito revolving	656	3%	777	4%	121
A.16 Ristrutturazione dei crediti	818	4%	718	3%	-100
A.7 Leasing strumentale	703	3%	668	3%	-35
A.9 Aperture di credito in conto corrente	406	2%	513	2%	107
A.6 Leasing immobiliare	481	2%	445	2%	-36
A.13 Rilascio di fidejussioni e garanzie	408	2%	400	2%	-8
A.8 Leasing su fonti rinnovabili ed altre tipologie di investimento	422	2%	375	2%	-47
A.4 Acquisto credito	237	1%	367	2%	130
A.12 Prestito su pegno	190	1%	204	1%	14
A.14 Anticipi e sconti commerciali	72	0%	157	1%	85
A.3 Factoring	109	1%	119	1%	10
A.13-bis Garanzia collettiva dei fidi	63	0%	65	0%	2
<b>B Prestazione servizi di pagamento</b>					
B.2 Carte di credito e di debito	1.679	8%	1.878	9%	199
B.1 Money transfer	1.412	7%	1.493	7%	81
B.3 Incasso e trasferimento fondi ed altri servizi di pagamento	780	4%	837	4%	57
<b>TOTALE</b>	<b>20.555</b>		<b>21.454</b>		<b>899</b>

## Lavorazione procedimenti nel 2017

### Sintesi<sup>1</sup>

#### **Elenchi Agenti e Mediatori creditizi**

- ✓ n. 1.129 procedimenti di iscrizione
- ✓ n. 528 procedimenti di cancellazione
- ✓ n. 10.422 procedimenti di variazione
- ✓ n. 82 integrazioni dati
- ✓ n. 57 modifiche d'ufficio
- ✓ n. 12.218 totale lavorazioni

#### **Registro dei Cambiavalute**

- ✓ n. 12 protocolli di iscrizione (7 PF + 5 PG)
- ✓ n. 9 protocolli di cancellazione (4 PF + 5 PG)
- ✓ n. 30 variazioni (2 PF + 28 PG)
- ✓ n. 51 totale lavorazioni

<sup>1</sup> Dato comprensivo di tutti i procedimenti conclusi, al netto dei procedimenti in corso o interrotti con irregolarità.

I procedimenti lavorati dall'Ufficio Elenchi, nel corso del 2017, risultano in totale n. 12.218, in media circa n. 1.020 procedimenti al mese.

Estremamente rilevante l'attività relativa ai procedimenti di variazione dati presenti negli Elenchi, che costituiscono (insieme all'integrazione dati e alle modifiche d'ufficio) oltre l'85% dei procedimenti lavorati nel semestre. Ogni singola richiesta di variazione (protocollo) dei dati precedentemente comunicati può, infatti, contenere al suo interno una pluralità di modifiche (gli iscritti possono variare più dati all'interno di specifiche sezioni), alcune delle quali potenzialmente complesse e riconducibili ad elementi di particolare criticità in quanto attinenti i requisiti per l'iscrizione. A titolo esemplificativo, risultano frequenti gli inserimenti e/o le cancellazioni di numerosi collaboratori (specialmente in caso di variazioni richieste da parte di persone giuridiche), la comunicazione di nuovi mandati ricevuti dagli intermediari o la cessazione degli stessi, nonché la modifica della compagine sociale e degli amministratori in caso di società. Sono più avanti evidenziati i dettagli di tali lavorazioni.

Si precisa che, a seguito di sviluppi del sistema gestionale dell'Ufficio, sono confluiti

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

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

### Iscrizioni e cancellazioni deliberate dal Comitato di Gestione

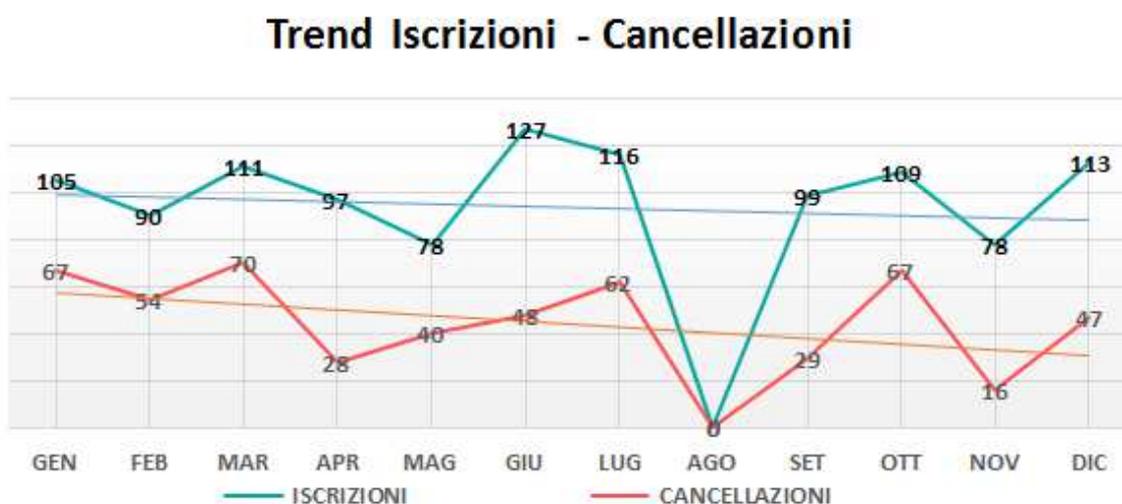
Nel corso del 2017 l'Organismo ha adottato complessivamente n. 1.651 provvedimenti, tra iscrizioni e cancellazioni (al netto dei provvedimenti di diniego). In particolare, come riportato nella *Tabella* e nel *Grafico* che seguono, sono stati deliberati dal Comitato di Gestione dell'Organismo n. 1.123 procedimenti di iscrizione e n. 528 procedimenti di cancellazione. A fine anno, quindi, il  $\Delta$  risulta positivo con + 595 iscrizioni rispetto alle cancellazioni su istanza di parte, con un andamento costante per ciascun mese. Analizzando l'andamento delle delibere adottate, sembrano confermarsi i fenomeni di stagionalità ricorrenti rilevati anche nel 2016: maggiore concentrazione di richieste di iscrizione in concomitanza con le prove d'esame organizzate, con cadenza trimestrale, all'Organismo (nei mesi di marzo, giugno, settembre e dicembre); le cancellazioni invece si sono verificate principalmente nel primo trimestre del 2017 con 191 delibere di cancellazione (chiusura della finestra temporale - mese di febbraio - entro cui presentare istanza di cancellazione per essere esonerati dal pagamento del contributo di rinnovo dell'iscrizione).

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

Tabella 10 – Delibere Comitato di Gestione

2017	ISCRIZIONI	CANCELLAZIONI	Δ (mese) Iscrizioni vs Cancellazioni
Gennaio	105	67	38
Febbraio	90	54	36
Marzo	111	70	41
Aprile	97	28	69
Maggio	78	40	38
Giugno	127	48	79
Luglio	116	62	54
Agosto	0	0	0
Settembre	99	29	70
Ottobre	109	67	42
Novembre	78	16	62
Dicembre	113	47	66
<b>Totale</b>	<b>1.123</b>	<b>528</b>	<b>595</b>

Grafico 5 – Andamento delibere del Comitato di Gestione



## Procedimenti di variazione

Di seguito è specificato il dettaglio circa i protocolli, le sezioni e i dati effettivamente variati dagli utenti in sede di istanza di variazione inoltrata all'Organismo.

### **Protocolli ricevuti: n. 10.342**

Segue la provenienza per categoria di iscritto.

*Tabella 11 – Protocolli di variazione ricevuti*

ISCRITTO	AGENTI		MED	AGENTE IP		TOTALE
	PF	PG	PG	PF	PG	
NUM. PROT.	5.970	2.721	1.060	408	183	10.342
%	58%	26%	10%	4%	2%	
	84%		10%	6%		

Risulta piuttosto attivo il settore dell'Agenzia in attività finanziaria con l'84% delle variazioni presentate, numeri giustificati dall'elevato numero di soggetti iscritti in tale categoria, che rappresenta il 77% del totale.

Decisamente variabile il settore della Mediazione che, a fronte del 3% sul numero degli iscritti totali, movimentata per il 10% i dati a sistema.

Più stabile invece il comparto degli Agenti nei servizi di pagamenti che, nonostante costituisca il 20% degli iscritti, incide per il 6% nei procedimenti di variazione.

### **Sezioni variate: n. 13.270**

Dei 10.167 protocolli si fornisce ulteriore dettaglio sul numero di volte che le singole sezioni sono state variate.

*Tabella 12 – Sezioni variate*

SEZIONE VARIATA	TOTALE	%
Polizza	4.477	34%
Mandati	3.368	25%
Dipendenti/Collaboratori	3.003	23%
Domicilio/Residenza	841	6%
Tassa concessione governativa	764	6%
Direzione amministrazione controllo	179	1%
Sede legale	170	1%
Soci di controllo	130	1%
Ditta individuale	120	1%
Legale rappresentante	82	1%
Dati societari	60	0%
Siti web	50	0%
Cittadinanza/Permesso di soggiorno	26	0%
	<b>13.270</b>	<b>100%</b>

Come evidenziato si registrano numerose movimentazioni sulle polizze<sup>2</sup>, mandati e collaboratori che insieme costituiscono oltre l'80% delle singole sezioni variate.

### **Dati variati: n. 18.866**

Con riferimento alle tabelle sopra riportate, nel periodo esaminato, a fronte, quindi, di 10.167 procedimenti di variazione attivati (protocolli), ai quali corrispondono 13.270 sezioni variate, si conta un totale di 18.866 dati effettivamente variati<sup>3</sup>.

In media, sono stati variati circa 1.572 dati al mese.

Sulle sezioni maggiormente rilevanti (collaboratori, mandati, direzione amministrazione e controllo, soci) si riporta di seguito il dettaglio.

<sup>2</sup> Nel corso dell'anno è stata eseguita un'importante attività mirata all'aggiornamento dei dati delle polizze presenti a sistema, dalla quale è possibile rinvenire un così elevato numero di variazioni sul dato specifico.

<sup>3</sup> Il dato tiene conto: per le sezioni più rilevanti (collaboratori, soci, direzione amministrazione e controllo, mandati) dell'effettivo numero di dati variati (quanti nomi/mandati sono stati indicati dagli utenti, nelle sezioni dedicate, e pertanto verificati singolarmente dall'Ufficio); per tutte le altre, comprese le polizze (per 4.477 sezioni variate), il rapporto tra le sezioni e i dati variati è stato considerato (per semplificazione) di 1 a 1.

Tabella 13 – Dati variati

DATI RELATIVI A VARIAZIONI ACCOLTE	
<b>Collaboratori</b>	
Aggiunti	4.230
Rimossi	3.341
<b>Totale</b>	<b>7.571</b>
<b>Mandati</b>	
Aggiunti	1.985
Rimossi	1.437
modificati (prodotti/attività)	650
<b>Totale</b>	<b>4.072</b>
<b>Soggetti in Direzione, amministrazione, controllo</b>	
Aggiunti	175
Rimossi	173
<b>Totale</b>	<b>348</b>
<b>Soci</b>	
Aggiunti	124
Rimossi	161
<b>Totale</b>	<b>285</b>
<b>TOTALE</b>	<b>12.276</b>

Facendo un confronto sui procedimenti di variazione lavorati dall'Ufficio nel 2017, rispetto all'anno precedente (v. Tabella seguente), è interessante notare in generale il cospicuo incremento registrato per i procedimenti di variazione, in particolare con il numero di Sezioni variate che è raddoppiato rispetto al 2016.

Tabella 14 - Confronto n. variazioni 2016/2017

VARIAZIONI 2016/2017				
	2016	2017	Delta	% incremento 2017
<b>Protocolli</b>	6.232	10.342	4.110	66%
<b>Sezioni</b>	6.717	13.270	6.553	98%
<b>Dati</b>	15.697	18.866	3.169	20%

### Indicatori di efficienza – istanze di iscrizione e di variazione

Nonostante la numerosità dei procedimenti, la complessità delle verifiche richieste e le considerazioni in precedenza riassunte, *focus* dell'attività dell'Ufficio Elenchi è stato garantire un positivo connubio tra qualità e tempestività dell'esame delle istanze

ricevute: per la lavorazione di tutti i procedimenti conclusi sono stati rispettati i termini previsti dalla normativa e dal Regolamento interno.

Quanto sopra è stato valido anche per quanto attiene i procedimenti di iscrizione i quali, per le criticità rilevate, sono stati sospesi e/o destinatari di comunicazione di motivo ostativo. In questi casi la necessità di approfondimento, di comunicazione con l'istante e di verifica di quanto successivamente trasmesso non ha, infatti, inciso negativamente sul rispetto dei termini massimi (i quali, si ricorda, risultano aumentati rispetto agli ordinari 120 giorni in armonia con quanto previsto dalle norme di riferimento).

La *Tabella 15* dettaglia il numero e i tempi medi di lavorazione, distinte sulla base dell'*iter* dell'istruttoria, dei procedimenti di iscrizione negli Elenchi.

Comprese la casistiche in cui sono stati necessari approfondimenti con provvedimento di sospensione del procedimento: circa il 35% delle richieste di iscrizione ha visto la conclusione del proprio *iter*, con delibera da parte del Comitato di Gestione dell'Organismo, entro i 30 giorni successivi alla data di presentazione, mentre il 55% nei 60 giorni successivi.

*Tabella 15 – Durata lavorazioni istanze di iscrizione*

<b>ITER ISCRIZIONE</b>	<b>&lt; 30 GG</b>	<b>&lt; 60 GG</b>	<b>&lt; 90 GG</b>	<b>&lt; 120 GG</b>	<b>&gt; 120 GG</b>	<b>TOTALE</b>
senza sospensione né motivo ostativo	390	608	43	4	0	1.045
con sospensione senza motivo ostativo	1	23	25	14	21	84
con sospensione e motivo ostativo					9	9
<b>TOTALE</b>	<b>391</b>	<b>631</b>	<b>68</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>1.138</b>

La *Tabella 16*, invece, riporta il dettaglio sui tempi di lavorazione<sup>4</sup> nel 2017 dei procedimenti di variazione (protocolli), suddivisi mensilmente.

***Tabella 16 – Durata lavorazioni istanze di variazione***

Tempistica	GEN		FEB		MAR		APR		MAG		GIU		LUG		AGO		SET		OTT		NOV		DIC		Tot. PF	Tot. PG	Totale	%
	PF	PG	PF	PG	PF	PG	PF	PG	PF	PG	PF	PG	PF	PG	PF	PG	PF	PG	PF	PG	PF	PG	PF	PG				
entro 5 gg.	46	55	129	25	414	24	238	67	86	18	81	27	110	19	256	129	441	247	292	171	284	121	344	108	2.721	1.011	3.732	37%
entro 10 gg.	186	104	348	189	322	298	316	107	177	60	227	117	378	97	142	96	36	63	176	117	304	236	107	105	2.719	1.589	4.308	42%
entro 15 gg.	74	51	58	128	5	155	4	125	121	162	220	184	170	154	31	22	1	2	16	22	25	34	12	11	737	1.050	1.787	18%
entro 20 gg.	1	1	2	26	0	3	0	41	8	63	25	48	3	10	28	15	1	1	0	2	1	1	0	0	69	211	280	3%
entro 25 gg.	0	1	1	1	0	1	0	1	2	8	4	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	18	25	0%
entro 30 gg.	0	0	0	0	1	0	0	1		1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	2	5	0%
Totale	307	212	538	369	742	481	558	342	394	312	558	382	661	280	457	262	479	313	484	312	615	392	463	224	6.256	3.881	10.137	100%
	519	907			1.223	900			706	940			941	719			792	796	1.007	687								

Il 37% dei procedimenti è stato evaso entro i primi 5 giorni (solari) dalla ricezione dell'istanza di variazione; circa l'80%, pari a 8.040 procedimenti, entro i primi 10 giorni, e la quasi totalità (n. 9.827, pari al 97%) entro i 15 giorni.

Il tempo medio di lavorazione dei procedimenti (protocolli) è stato quantificato in 7 giorni (solari).

## PROVA D'ESAME

All'Ufficio Elenchi compete la gestione, organizzazione e svolgimento delle prove d'esame previsto dall'art. 14, comma 1, lett. c), del D.Lgs. n. 141/2010.

Nel corso del 2017 sono state organizzate 12 sessioni d'esame, distribuite in egual numero tra Roma e Milano, per le quali si è provveduto ad una analisi del numero di potenziali partecipanti, dei costi e degli introiti destinati a coprire questi ultimi ed alla predisposizione di 4 Bandi all'uopo dedicati.

Lo stesso Ufficio ha coordinato i rapporti con la società incaricata di svolgere funzioni ausiliarie nello svolgimento delle prove stesse, e, con riferimento al ruolo rivestito del proprio Responsabile e delle altre risorse, questi ultimi hanno composto le Commissioni d'esame, nominate dal Comitato di Gestione.

In sintesi sono stati messi a disposizione un totale di n. 1.120 posti ed a fronte di 983 prenotazioni si sono presentati 956 candidati (pari al 97% di affluenza), rispecchiando dunque i *target* previsti ed ipotizzati sulla base delle esperienze maturate.

<sup>4</sup> I dati sui giorni di lavorazione (solari) sono riportati per eccesso.

Le *Tabelle 17 e 18* riportano il dettaglio delle sessioni in termini di soggetti prenotati, partecipanti e idonei, le relative percentuali, con riferimento sia all'anno in disamina che ai dati storici relativi alla gestione della prova d'esame dal 2012.

In relazione ai numeri relativi ai candidati risultati idonei, continua a registrarsi un progressivo miglioramento affermandosi il dato per il 2017 ad una media del 76%.

Si è pertanto verificato un innalzamento di 2 punti percentuali rispetto al 2016, mentre di 14 punti rispetto alla media nel 2012.

*Tabella 17 – Dati Sessioni d'esame 2017*

DATI PROVA ESAME 2017						
Sessione	Posti disponibili	Prenotati	Partecipanti	Affluenza	Idonei	% Idonei
1	90	79	79	100%	50	63%
2	90	90	90	100%	63	70%
3	90	90	86	96%	61	71%
4	120	97	94	97%	71	76%
5	120	102	98	96%	77	79%
6	70	70	68	97%	53	78%
7	70	70	68	97%	57	84%
8	70	68	68	100%	53	78%
9	100	46	46	100%	36	78%
10	100	90	88	98%	71	81%
11	100	78	73	94%	58	79%
12	100	103	98	95%	76	78%
<b>TOTALE</b>	<b>1.120</b>	<b>983</b>	<b>956</b>	<b>97%</b>	<b>726</b>	<b>76%</b>

*Tabella 18 – Storico prova d'esame – 2012/2017*

DATI PROVA ESAME 2012-2017						
Anno	Posti disponibili	Prenotati	Partecipanti	Idonei	Affluenza	% idonei
2012	2.380	1.721	1.494	926	87%	62%
2013	1.270	887	846	567	95%	67%
2014	1.020	927	903	632	97%	70%
2015	930	866	841	631	97%	74%
2016	900	831	818	604	98%	74%
2017	1120	983	956	726	97%	76%
<b>Totale</b>	<b>7.620</b>	<b>6.215</b>	<b>5.858</b>	<b>4.086</b>	<b>94%</b>	<b>70%</b>

Da un raffronto delle seguenti *Tabelle 19, 20 e 21* si desume, in estrema sintesi, che dei partecipanti più della metà (62%) ha meno di 40 anni, con un'età media di 37 e che le categorie degli *under 20* e degli *over 55* si sono dimostrate in minor misura interessate alla prova d'esame. Si è registrata, poi, una partecipazione maggiore da parte degli uomini (66%).

Degli idonei, poco più della metà (52%) ha un'età ricompresa tra i 26 ed i 45 anni, risultando la fascia 26-30 anni quella più performante in termini di risultati positivi, tenuto conto anche dell'affluenza registrata per tale categoria. In linea generale, comunque, le percentuali di idoneità si attestano su buoni livelli di preparazione per tutte le fasce d'età (62% e oltre), con voto medio di superamento della prova pari a 41 (voto minimo 36 su 60).

*Tabella 19 – Fasce di età dei partecipanti e degli idonei all'esame*

Età	Partecipanti	Idonei	% Totale idonei	% idonei stessa fascia d'età
18-20	13	8	1%	62%
21-25	84	53	6%	63%
26-30	169	136	14%	80%
31-35	170	121	13%	71%
36-40	159	124	13%	78%
41-45	152	115	12%	76%
46-50	100	79	8%	79%
51-55	74	59	6%	80%
56-60	19	16	2%	84%
61-65	11	10	1%	91%
66-70	5	5	1%	100%
	<b>956</b>	<b>726</b>	-	-

*Tabella 20 – Fasce d'età, età media e genere dei partecipanti*

Età media	Fasce età	Partecipanti	% fasce età/ partec	Uomini	% Uomini/ fasce età	% Uomini/tot partec	Donne	% Donne/ fasce età	% Donne/ tot partec
37	18-30	266	28%	163	61%	17%	103	39%	11%
	31-40	329	34%	203	62%	21%	126	38%	13%
	41-50	252	26%	173	69%	18%	79	31%	8%
	51-60	93	10%	79	85%	8%	14	15%	1%
	over 60	16	2%	14	88%	1%	2	13%	0%
<b>Totale</b>		<b>956</b>		<b>632</b>			<b>324</b>		
<b>%</b>				<b>66%</b>			<b>34%</b>		

***Tabella 21 – Genere degli idonei***

<b>Idonei totale</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>
726	488	238
<b>%</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>

In termini di provenienza dei candidati, la Campania risulta la Regione con più partecipanti (19%) seguita dalla Sicilia (15%), Puglia e Lazio (9%). Ulteriori dettagli sono specificati nella *Tabella 22* che segue.

***Tabella 22 – Provenienza dei partecipanti e degli idonei all'esame***

<b>Regione</b>	<b>Partecipanti</b>	<b>%</b>	<b>Idonei</b>	<b>%</b>
ABRUZZO	34	4%	23	3%
BASILICATA	9	1%	6	1%
CALABRIA	55	6%	40	6%
CAMPANIA	185	19%	134	18%
EMILIA ROMAGNA	23	2%	20	3%
ESTERO	27	3%	17	2%
FRIULI VENEZIA GIULIA	3	0%	3	0%
LAZIO	87	9%	63	9%
LIGURIA	19	2%	17	2%
LOMBARDIA	81	8%	65	9%
MARCHE	14	1%	12	2%
MOLISE	6	1%	4	1%
PIEMONTE	49	5%	41	6%
PUGLIA	90	9%	72	10%
SARDEGNA	39	4%	35	5%
SICILIA	142	15%	103	14%
TOSCANA	32	3%	28	4%
TRENTINO ALTO ADIGE	9	1%	4	1%
UMBRIA	11	1%	9	1%
VALLE D'AOSTA	0	0%	0	0%
VENETO	41	4%	30	4%
	<b>956</b>		<b>726</b>	

## PROVA VALUTATIVA

L'Ufficio Elenchi gestisce la prova valutativa di cui all'art. 128-*novies*, comma 1, del TUB, con la predisposizione dei Bandi trimestrali, curando l'effettivo svolgimento della prova, rapportandosi con la società incaricata in *outsourcing* per l'amministrazione delle prenotazioni delle prove ed il supporto tecnico agli utenti tramite *chat* interattiva, garantendo il rispetto dello *standard* di qualità proprio dell'Organismo.

Su nomina del Comitato di Gestione dell'Organismo, l'Ufficio Elenchi, in collaborazione con il personale anche di altri Uffici, ha inoltre prestato nel corso del 2017 servizio nelle vesti di Commissari di valutazione, incaricati di sovrintendere allo svolgimento della prova valutativa ed alla verifica dei relativi risultati.

In sintesi, nel corso del 2017 sono stati resi disponibili 2.441 posti, suddivisi in 88 sessioni e con una media di 610 posti a trimestre.

A fronte di 2.326 prenotazioni, si sono presentati 2.151 candidati (pari al 92%).

Dei partecipanti sono risultati idonei 1.953 soggetti (pari al 91%), con un voto medio di superamento pari a 16, a fronte di un voto minimo pari a 12.

In 9 casi la Commissione di valutazione, grazie alle rilevazioni audio/video a disposizione, ha ritenuto sussistenti palesi violazioni di condotta, rispetto a quanto sancito nel Bando della prova, da parte dei candidati, invalidandone la prova sostenuta.

Rispetto ai dati di fine 2016, si registra nel 2017 un aumento di 5 punti percentuali con riguardo agli idonei ed una diminuzione di egual misura rispetto a coloro che invece non hanno superato la prova.

Le *Tabella 23* riporta il dettaglio delle 88 sessioni tenutesi nell'anno.

*Tabella 23 – Dati Sessioni prova valutativa*

PROVA VALUTATIVA 2017												
Data	Sessione	Posti disponibili	Prenotati	Partecipanti	Invalidati	%	Non idonei	%	Idonei	%	Affluenza	Media voto
11/01/2017	01-apr	80	80	79	0	0%	8	10%	71	90%	99%	16
25/01/2017	05-ago	80	80	70	1	1%	8	11%	61	87%	88%	16
08/02/2017	09-dic	80	80	71	2	3%	6	8%	63	89%	89%	15
22/02/2017	13/16	80	80	70	0	0%	5	7%	65	93%	88%	16
08/03/2017	17/20	100	100	93	0	0%	12	13%	81	87%	93%	16
22/03/2017	21/24	100	100	95	0	0%	9	9%	86	91%	95%	16
05/04/2017	25/28	120	120	112	1	1%	4	4%	107	96%	93%	16
19/04/2017	29/32	120	120	105	0	0%	8	8%	97	92%	88%	16
10/05/2017	33/36	120	120	110	0	0%	9	8%	101	92%	92%	16
24/05/2017	37/40	120	120	114	0	0%	8	7%	106	93%	95%	16
07/06/2017	41/44	121	121	113	1	1%	14	12%	98	87%	93%	16
21/06/2017	45/48	120	119	113	2	2%	13	12%	98	87%	95%	16
05/07/2017	49/52	120	120	115	0	0%	4	3%	110	96%	96%	16
19/07/2017	53/56	120	119	112	0	0%	10	9%	102	91%	94%	16
02/08/2017	57/60	120	91	86	0	0%	4	5%	82	95%	95%	16
06/09/2017	61/64	120	105	99	0	0%	6	6%	92	93%	94%	16
20/09/2017	65/68	120	118	106	0	0%	10	9%	94	89%	90%	16
04/10/2017	69/72	120	85	78	0	0%	4	5%	74	95%	92%	16
18/10/2017	73/76	120	96	87	0	0%	6	7%	81	93%	91%	16
08/11/2017	77/80	120	114	105	1	1%	14	13%	90	86%	92%	16
22/11/2017	81/84	120	118	110	1	1%	9	8%	100	91%	93%	16
13/12/2017	85/88	120	120	108	0	0%	14	13%	94	87%	90%	16
<b>Totale</b>	<b>88</b>	<b>2.441</b>	<b>2.326</b>	<b>2.151</b>	<b>9</b>	<b>0%</b>	<b>185</b>	<b>9%</b>	<b>1.953</b>	<b>91%</b>	<b>92%</b>	<b>16</b>

Dalla *Tabella 24* si rimarca, in estrema sintesi, che dei partecipanti il 65% ha meno di 40 anni, l'età media si attesta sui 37 anni, gli over 50 (principalmente uomini pari al 73%) è la categoria meno interessata alla prova valutativa, oltre la metà (59%) è di genere maschile.

*Tabella 24 – Fasce d'età, età media e genere dei partecipanti*

Età media	Fasce età	Partecipanti	% età/ part.	Uomini	% Uomini/ età	% Uomini/ part.	Donne	% Donne/ età	% Donne/ part.
37	18-30	690	32%	402	58%	19%	288	42%	13%
	31-40	714	33%	391	55%	18%	323	45%	15%
	41-50	517	24%	296	57%	14%	221	43%	10%
	51-60	191	9%	136	71%	6%	55	29%	3%
	over 60	39	2%	36	92%	2%	3	8%	0%
<b>Totale</b>	-	<b>2151</b>	-	<b>1261</b>	-	-	<b>890</b>	-	-
<b>%</b>	-	-	-	<b>59%</b>	-	-	<b>41%</b>	-	-

## AGENTI DI IP/IMEL COMUNITARI

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

Il supporto alla registrazione al servizio telematico ed all'invio dei flussi e tutte le conseguenti attività quali l'estrazione e la rendicontazione dei dati alle Autorità competenti sono curate dall'Ufficio Elenchi.

Di seguito si rappresenta il dettaglio dei dati ricevuti alla scadenza del III trimestre del 2017<sup>5</sup> con il riferimento all'Autorità competente alla quale fanno capo gli IP/IMEL comunitari, al numero di Agenti (calcolato sulla base dei mandati ricevuti) operanti sul

<sup>5</sup> La scadenza per l'invio dei dati al IV trimestre 2017 è fissata per il 20 gennaio 2018. Non è quindi al momento disponibile l'aggiornamento dei dati riportati.

territorio italiano e ai relativi punti vendita (*Tabelle 25 e 26*). Il panorama di tali soggetti è composto da un totale di n. 18.479 Agenti e n. 21.629 punti vendita. Il numero di Agenti è strettamente collegato al numero di mandati ricevuti (pertanto gli Agenti in possesso di più di un mandato sono stati conteggiati per un numero di volte pari ai mandati loro conferiti).

Dall'analisi delle informazioni pervenute si evidenzia, inoltre, che il numero dei mandati, al netto delle revoche comunicate alla data del trimestre<sup>6</sup>, è pari a 17.844 per un totale di 20.954 punti vendita.

Risultano, infine, 6 Agenti che prestano servizi di pagamento per conto di IMEL o IP comunitari, che non si avvalgono di un punto di contatto centrale.

***Tabella 25 – Dati Autorità competenti***

AUTORITA' COMPETENTE	n. IP/IMEL comunitari	Mandati	Punti vendita
CENTRAL BANK OF IRELAND (CBI)	1	8.186	10.790
FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY	9	8.297	8.678
BANCO DE ESPANA	2	1.283	1.367
BANCA NAZIONALE DEL BELGIO	1	673	718
BANCA NATIONALA A ROMANIEI	1	40	76
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>18.479</b>	<b>21.629</b>

***Tabella 26 – Dati IMEL/IP comunitari, che si avvalgono di un punto di contatto centrale***

PDC	IMEL/IP COMUNITARIO	N. AGENTI	N. PUNTI VENDITA
WESTERN UNION PAYMENT SERVICES IRELAND LIMITED	WESTERN UNION PAYMENT SERVICES IRELAND LIMITED	8.186	10.790
MONEYGRAM	MONEYGRAM INTERNATIONAL LIMITED	3.205	3.377
RIA ITALIA SRL	EURONET PAYMENT SERVICES LIMITED	2.884	3.034
ORWELL UNION LTD ITALIA	ORWELL UNION LIMITED	1.235	1.243
I TRANSFER MONEY MOVERS EP S.A	I TRANSFER MONEY MOVERS E.P. S.A.	776	823
MONEY TRANS ITALIA S.R.L.	CHANGE CENTER S.P.R.L.	673	718
MONTY GLOBAL PAYMENTS SA	MONTY GLOBAL PAYMENTS S.A.U.	507	544
AFTAB CURRENCY EXCHANGE LIMITED	AFTAB CURRENCY EXCHANGE LIMITED	412	441
GRAMEEN EXPRESS SRL	NEC MONEY TRANSFER LIMITED	288	297
BRAC SAAJAN EXCHANGE S.R.L.	BRAC SAAJAN EXCHANGE LTD	140	140
LCC TRANS SENDING LIMITED	LCC TRANS SENDING LTD	108	121
ATLASSIB	S.C. MERIDIANA TRANSFER DE BANI SRL	40	76
VIVA FINANCIAL SERVICES UK LTD	VIVA FINANCIAL SERVICES UK LTD	16	16
IFS CURRENCY LIMITED	IFS CURRENCY LIMITED	9	9
		<b>18.479</b>	<b>21.629</b>

<sup>6</sup> Le date delle revoche potrebbero riferirsi anche a trimestri diversi e precedenti a quello di riferimento.

Dall'analisi dei dati disponibili (*Tabella 27*), i punti vendita risultano dislocati per quasi la metà (48%) nelle regioni del nord Italia, principalmente in Lombardia ed Emilia Romagna, i rimanenti invece distribuiti in egual misura tra centro, con il Lazio a fare da capofila, e sud Italia, con la Campania in testa.

*Tabella 27 - Distribuzione geografica dei punti vendita al III trimestre 2017*

REGIONE	PUNTI VENDITA	%
<b>NORD</b>	<b>10.356</b>	<b>48%</b>
Lombardia	3.789	18%
Emilia Romagna	2.095	10%
Veneto	1.620	7%
Piemonte	1.431	7%
Liguria	674	3%
Trentino Alto Adige	417	2%
Friuli Venezia Giulia	308	1%
Valle d'Aosta	22	0%
<b>CENTRO</b>	<b>5.540</b>	<b>26%</b>
Lazio	2.659	12%
Toscana	1.383	6%
Marche	670	3%
Abruzzo	450	2%
Umbria	378	2%
<b>SUD</b>	<b>5.733</b>	<b>27%</b>
Campania	1.835	8%
Sicilia	1.290	6%
Puglia	1.089	5%
Sardegna	669	3%
Calabria	608	3%
Basilicata	165	1%
Molise	77	0%
<b>TOTALE</b>	<b>21.629</b>	<b>-</b>

Nel corso dell'anno, l'invio dei flussi trimestrali da parte dei soggetti interessati, ha evidenziato (*Tabella 28* seguente) una lieve diminuzione del numero complessivo sia dei mandati, con un'inflexione del 3%, che dei punti vendita (- 6%).

*Tabella 28 – Andamento generale flussi trimestre 2017*

ANDAMENTO FLUSSI	I TRIM 2017	II TRIM 2017	III TRIM 2017
MANDATI	19.020	18.443	18.479
P. VENDITA	23.065	21.629	21.629

## REGISTRO DEI CAMBIAVALUTE

### Sintesi

#### Registro dei Cambiavalute

- 100 iscritti
  - 56 persone giuridiche
  - 44 persone fisiche
- 16 cancellati su istanza di parte (7 persone fisiche e 9 giuridiche)

#### Sportelli operativi

- ✓ 317 sportelli operativi
  - 48 in capo a persone fisiche
  - 269 in capo a persone giuridiche

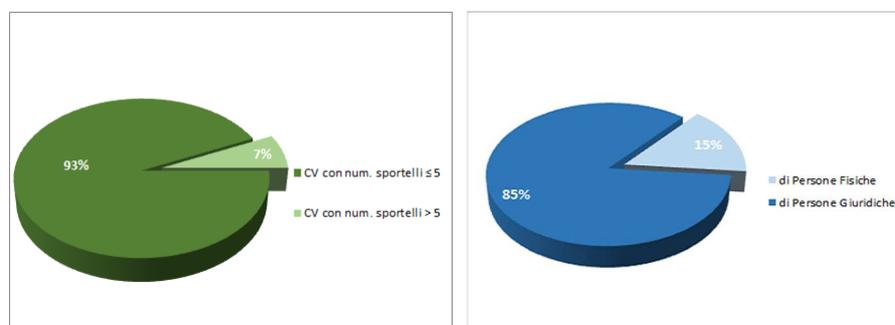
L'Ufficio Elenchi ha curato la gestione del Registro dei Cambiavalute e dell'apposito applicativo per il caricamento mensile dei flussi relativi alle transazioni effettuate dai Cambiavalute iscritti.

Con riferimento ai 100 iscritti in totale a fine 2017 (*Tabella 29*), il 56% è costituito da persone giuridiche a fronte del 44% di persone fisiche. Dei 317 sportelli operativi, oltre l'85% è in capo a persone giuridiche (269), mentre oltre il 93% degli iscritti risulta operare con meno di 5 sportelli operativi (*cf. Grafico 6*).

Tabella 29: Dati Registro al 31/12/2017

Registro Cambiavalute	TOTALE	≤ 5 Sportelli		> 5 sportelli	
		P.F.	P.G.	P.F.	P.G.
Iscritti	100	44	49	0	7
Sportelli Operativi:	317	48	68	0	201
Cancellati	16	7	9	0	0
Iscrizioni in delibera al CdG del 18/12/17	0	0	0	0	0

Grafico 6 – Dettaglio Sportelli Operativi



La *Tabella 30* fornisce dettagli sulla distribuzione geografica degli iscritti, sulla base della sede legale/domicilio comunicato: nel Lazio si concentrano Cambiavalute in forma societaria, mentre in Campania invece sono domiciliati il maggior numero di iscritti come persone fisiche/ditte individuali.

Tabella 30 – Distribuzione geografica sede legale/domicilio Cambiavalute

REGIONE	CV	%	PERSONA FISICA	PERSONA GIURIDICA
LAZIO	20	20%	7	13
CAMPANIA	17	17%	14	3
TOSCANA	10	10%	4	6
SICILIA	10	10%	5	5
VENETO	9	9%	1	8
CALABRIA	6	6%	2	4
LOMBARDIA	6	6%	2	4
LIGURIA	5	5%	3	2
FRIULI VENEZIA GIULIA	4	4%	3	1
EMILIA ROMAGNA	4	4%	1	3
SARDEGNA	3	3%	0	3
PIEMONTE	3	3%	1	2
PUGLIA	2	2%	2	0
MARCHE	1	1%	0	1
TRENTINO ALTO ADIGE	0	0%	0	0
UMBRIA	0	0%	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>45</b>	<b>55</b>

La *Tabella 31* fornisce dettagli sulla distribuzione geografica degli sportelli operativi dei Cambiavalute: oltre il 65% risulta concentrato in sole 4 regioni: nel Lazio, con 76 punti vendita, principalmente nella Provincia di Roma; in Lombardia, con 59 sportelli, concentrati nelle Province di Milano e Varese; nel Veneto, con 41 negozi, quasi tutti nella Provincia di Venezia; in Toscana, con 25 sportelli nella Provincia di Firenze.

**Tabella 31 – Dettaglio distribuzione geografica sportelli operativi**

REGIONE	PROVINCIA	SPORTELLI		%
LAZIO	ROMA	75	76	24%
	FROSINONE	1		
LOMBARDIA	MILANO	31	58	18%
	MONZA E DELLA BRIANZA	2		
	VARESE	15		
	BERGAMO	4		
	BRESCIA	5		
	COMO	1		
VENETO	TREVISO	1	41	13%
	VENEZIA	35		
	VERONA	5		
TOSCANA	FIRENZE	25	38	12%
	LIVORNO	1		
	LUCCA	2		
	PISA	7		
	PISTOIA	1		
	SIENA	2		
CAMPANIA	AVELLINO	1	32	10%
	NAPOLI	26		
	SALERNO	5		
PIEMONTE	ALESSANDRIA	1	16	5%
	TORINO	12		
	NOVARA	1		
	VERBANO-CUSIO-OSSOLA	1		
	CUNEO	1		
SICILIA	AGRIGENTO	1	14	4%
	SIRACUSA	1		
	CATANIA	5		
	MESSINA	5		
	PALERMO	2		
LIGURIA	GENOVA	7	9	3%
	IMPERIA	2		
EMILIA ROMAGNA	BOLOGNA	6	8	3%
	MODENA	1		
	RIMINI	1		
CALABRIA	COSENZA	4	8	3%
	REGGIO DI CALABRIA	4		
FRIULI FRIULI VENEZIA GIULIA	TRIESTE	5	6	2%
	UDINE	1		
SARDEGNA	CAGLIARI	1	4	1%
	OLBIA-TEMPIO	1		
	SASSARI	2		
PUGLIA	BARI	3	4	1%
	LECCE	1		
MARCHE	ANCONA	1	2	1%
	PESARO E URBINO	1		
TRENTINO ALTO ADIGE	BOLZANO/BOZEN	1	1	0%
<b>TOTALE</b>		<b>317</b>		

## SERVIZIO DI INFO-POINT

A partire da luglio 2017, all' *Info Center* gestito dall'Ufficio Elenchi, quale assistenza agli utenti tramite risposte - sia via telefono (tutti i giorni, dalle ore 11:00 alle 13:00) sia tramite posta elettronica, è succeduto un nuovo sistema integrato per la gestione delle richieste informazioni e assistenza ai clienti.

E' messa a disposizione degli utenti sul portale dell'Organismo la nuova area *Info Point* che propone "Chiarimenti in primo piano", "Domande frequenti" e "Guide operative" per offrire subito una soluzione ai dubbi più gettonati in ogni periodo dell'anno.

Nei primi 161 giorni di attività (dal 24/07 al 31/12/2017) sono state registrate n. 33.155 consultazioni.

Qualora gli utenti non riuscissero a risolvere i propri dubbi attraverso gli approfondimenti informativi di cui sopra, è disponibile una specifica sezione di *ASSISTENZA 24 ORE SU 24*, all'interno della quale è possibile porre domande specifiche, al termine della compilazione di un breve questionario.

A fine anno si sono contati n.12.617 questionari compilati da parte degli utenti, pari al 38% di quanti hanno consultato la pagina informativa sul *web*.

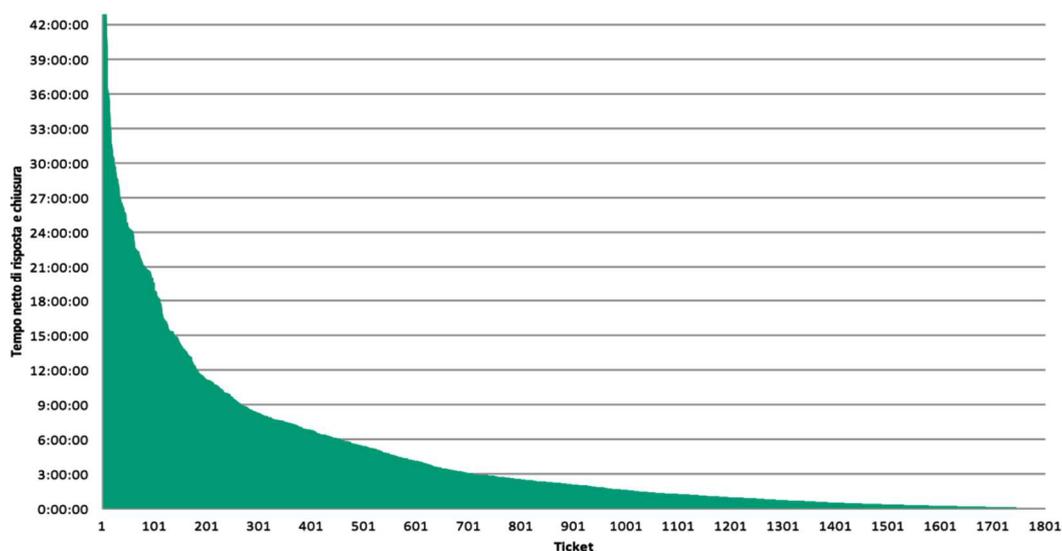
Al termine del questionario, il sistema analizza le risposte fornite dall'Utente e, grazie all'integrazione con la *knowledge base* del portale *web* dell'Organismo, propone immediatamente le soluzioni più adatte allo specifico caso, sotto forma sia di risposte specifiche che di altri documenti utili o domande correlate a completamento.

Nel caso in cui l'utente non trovasse il chiarimento richiesto, può porre la propria domanda aprendo un *ticket* di richiesta di assistenza, lasciando i propri dati per essere ricontattato: un operatore dell'Ufficio, dopo aver studiato il caso, fornisce la soluzione al quesito telefonicamente o inviando un'*email*.

A fronte degli oltre 12.000 questionari compilati dagli utenti, sono stati ricevuti dal servizio di *Info Point* n.1.825 richieste (pari al 14% dei questionari compilati dagli utenti), a conferma della completezza delle informazioni immediatamente disponibili e agevolmente rintracciabili dagli utenti sul portale dell'Organismo.

Il grafico che segue rappresenta il tempo di risposta telefonica alle richieste ricevute: il tempo medio di risposta e chiusura *ticket* dall'assegnazione agli operatori interni, è stato di 12 ore e 30 minuti (90% chiuso in 5 ore e 33 minuti), che, al netto delle ore lavorative (notti + w/e), si riduce a 4 ore e 54 minuti.

*Grafico 7 - Tempi di chiusura ticket Info Point*



*Tabella 32: sintesi dati Info Point*

<b>CONSULTAZIONI INFO POINT</b>	33.155
<b>QUESTIONARI COMPILATI</b>	12.617
<b>TICKET APERTI</b>	1.825
<b>TEMPO MEDIO CHIUSURA TICKET</b>	12H:30'
<b>TEMPO MEDIO CHIUSURA (NETTO)</b>	4H:54'

## PIANO DI ATTIVITÀ PER IL 2018

Nel corso del 2018 l'Ufficio Elenchi darà seguito alle attività già illustrate nei capitoli precedenti, ed in particolare:

- prosecuzione dell'attività di gestione degli Elenchi e Registri tenuti dall'Organismo, amministrando in linea generale tutte le fasi che si instaurano sin dall'apertura di un procedimento di iscrizione, di variazione dei dati nonché di cancellazione su istanza di parte. Obiettivo primario sarà non solo la garanzia dei consolidati *standard* di qualità ed il rispetto delle tempistiche di lavorazione delle pratiche stabiliti dalla normativa e dal *workflow* dell'Ufficio, ma anche la riduzione delle tempistiche di lavorazione dei procedimenti stessi con alcune modifiche del flusso approvativo e l'implementazione di nuove funzionalità informatiche sia ad uso degli utenti che degli operatori del *back-office* dell'Ufficio;
- continuità nella gestione dei flussi informativi, tramite appositi servizi telematici, ricevuti sia dagli Agenti nei servizi di pagamento per conto di IP/IMEL comunitari (cadenza trimestrale) che dai Cambiavalute (cadenza mensile), in relazione alle operazioni di cambio effettuate da questi ultimi, e nella relativa assistenza per tramite degli ordinari canali già presenti e curati dall'Ufficio;
- amministrazione delle attività inerenti lo svolgimento della prova d'esame OAM, nel rispetto della disciplina stabilita dai bandi d'esame approvati dal Comitato di Gestione dell'Organismo, i quali si prevede, sulla base del *trend* di iscritti alle sessioni dell'anno svolte nel 2017, confermeranno le tempistiche di indizione delle sessioni – trimestrali –, le sedi di svolgimento delle prove – Roma e Milano – e la dovuta flessibilità nel numero di posti disponibili, consentendo aumenti o diminuzioni dei posti disponibili, anche a seguito delle effettive richieste di partecipazioni pervenute;
- conduzione delle sessioni di prova valutativa, con Bandi trimestrali, con la medesima programmazione temporale del 2017. La determinazione dei posti disponibili sarà presa tenuto conto della numerosità delle richieste di prenotazione ricevute e della necessità di garantire la completa funzionalità del sistema informatico preposto allo svolgimento della prova;
- verifica mirata sul possesso e mantenimento dei requisiti di onorabilità: controllo esteso ciclicamente (oltre ai soggetti istanti una nuova iscrizione) a tutti gli iscritti, mediante richiesta "massiva" dei certificati dei casellari giudiziari del periodo previsto a ciclo;

- istituzione e tenuta del Registro degli Operatori Compro oro, previsto dal Decreto Legislativo 92/2017, con la gestione dei procedimenti di iscrizione, con le verifiche sui requisiti richiesti dalla normativa vigente, e dei relativi aggiornamenti, a seguito di variazione dei dati comunicati dagli operatori iscritti, intervenuta successivamente all'iscrizione. Sarà cura dell'Ufficio Elenchi, inoltre, la realizzazione di una Sottosezione del Registro, ad accesso riservato alle Autorità competenti e alle altre amministrazioni interessate, e di apposita interfaccia con gli altri Elenchi o Registri tenuti dall'OAM, anche al fine di rendere tempestivamente disponibile l'informazione circa la sussistenza di eventuali provvedimenti di cancellazione o sospensione dai predetti Elenchi o Registri, adottati, ai sensi della normativa vigente, a carico di un medesimo soggetto. Nel rispetto delle fasi approvative della normativa sull'istituendo Registro, verrà inoltre avviata una prima fase di censimento degli Operatori Compro oro, al fine di determinare l'entità dei contributi, previsti dalla normativa, che verranno richiesti agli utenti a fronte dei costi di istituzione, sviluppo e gestione per la tenuta del Registro;
- istituzione e tenuta del Registro dei Soggetti convenzionati ed Agenti di prestatori di servizi di pagamento e Istituti emittenti moneta elettronica (di cui all'articolo 45 del D.lgs. 231/2007, in attuazione della Direttiva (UE) 2015/849 "IV Direttiva Antiriciclaggio"), entro tre mesi dall'entrata in vigore del Decreto ministeriale recante le modalità tecniche per l'alimentazione e consultazione del Registro stesso. Sarà inoltre realizzata apposita Sottosezione del Registro, ad accesso riservato alle Autorità competenti, per alcune informazioni, e agli Istituti di pagamento, per altre, e di apposita interfaccia con gli altri Elenchi o Registri tenuti dall'OAM, anche al fine di rendere tempestivamente disponibile l'informazione circa la sussistenza di eventuali provvedimenti di cancellazione o sospensione dai predetti Elenchi o Registri, adottati, ai sensi della normativa vigente, a carico di un medesimo soggetto;
- nuovi servizi digitali per gli iscritti OAM: nel corso del primo trimestre dell'anno sarà implementato un nuovo prodotto informatico denominato "bollino di riconoscimento", con l'obiettivo di mettere a disposizione degli iscritti e dei consumatori strumenti digitali per la verifica della presenza degli operatori all'interno degli Elenchi OAM, unitamente allo stato attuale della loro autorizzazione ad operare. Sulla base dei dati presenti negli Elenchi pubblicati sul portale istituzionale dell'OAM, sarà possibile generare un bollino di riconoscimento associato a ciascun Agente e Mediatore, contenente il relativo numero di iscrizione OAM e

l'autorizzazione o NON autorizzazione ad operare. Gli iscritti avranno la facoltà di utilizzare tale bollino all'interno dei propri materiali di comunicazione (sito *web*, *brochure*, etc.), utilizzando il cosiddetto elemento grafico "*widget*", mentre i consumatori potranno facilmente verificare la correttezza delle informazioni riportate all'interno del bollino, sia online sia offline. Il *widget* conterrà il numero di iscrizione dell'iscritto - seguito dall'invito a cliccare per accedere alla scheda di sintesi presente sul sito OAM - in modo che l'utente possa verificare l'effettiva abilitazione dell'operatore. Cambierà inoltre automaticamente colore e forma a seconda che l'iscritto sia abilitato alla professione (in verde) o meno (in rosso). Oltre al *widget*, ciascun iscritto avrà la possibilità di scaricare e utilizzare un codice a barre bidimensionale personalizzato (cosiddetto "*QR Code*") fornito dall'OAM per gli utilizzi su spazi fisici. Attraverso la scansione del *QR Code* dal proprio *smartphone* o *tablet* (utilizzando qualsiasi *app* gratuita presente sul mercato) i consumatori potranno accedere alla scheda di sintesi dell'operatore iscritto all'OAM, pensata e realizzata per offrire fruibilità anche da *mobile*. Analogamente a quanto illustrato per il *widget*, in caso l'iscritto cambi status, il *QR Code* condurrà alla scheda di sintesi aggiornata con eventuale "*stop*" e indicazione del motivo di mancata autorizzazione o cancellazione. Quale servizio aggiuntivo per gli iscritti, con la finalità anche di contrasto all'abusivismo, la diffusione del bollino tra gli operatori costituirà un importante contributo a individuare coloro che esercitano la professione di agente o mediatore senza averne titolo;

- nel primo trimestre del 2018, infine, nell'ambito della collaborazione scientifica con Professori universitari, si procederà con la revisione e l'aggiornamento normativo del database di quesiti (n. 3.511) con le relative risposte (4 per ciascuna domanda), pubblicato sul portale dell'OAM ed utilizzato per l'estrazione dei questionari sottoposti ai candidati per la prova d'esame e la prova valutativa OAM.

## 5 UFFICIO VIGILANZA

### INTRODUZIONE

L'Ufficio Vigilanza svolge le funzioni di controllo su tutti i soggetti iscritti negli Elenchi, Registri e relative Sezioni speciali gestiti dall'Organismo.

A tal fine provvede all'accertamento della permanenza nel tempo dei requisiti richiesti dall'ordinamento di settore, nonché delle eventuali condotte poste in essere dagli iscritti in violazione delle norme legislative o amministrative che regolano la loro attività.

Ai sensi dello Statuto e della regolamentazione interna, provvede a predisporre i programmi annuali dell'attività di controllo e il piano annuale delle verifiche ispettive, sulla base di quanto definito dal Comitato di Gestione.

L'Ufficio Vigilanza ha la responsabilità dell'esecuzione del programma dell'attività di controllo e delle modalità di svolgimento dell'attività istruttoria - prodromica all'eventuale avvio della procedura sanzionatoria - che pone in essere 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 e tramite l'audizione - previa convocazione - dei soggetti interessati.

Provvede altresì alla gestione del processo di acquisizione, trattazione e riscontro degli esposti provenienti da terze parti e delle notizie - purché sufficientemente strutturate - comunque acquisite, e dell'attività istruttoria in merito alle situazioni rappresentate.

La funzione dà inoltre seguito ad azioni disposte da altre Autorità per le materie non di competenza dell'Organismo (in particolare contrasto al riciclaggio e all'usura), mantenendo i contatti con le stesse Autorità per quanto attiene alle sinergie operative.

L'Ufficio avvia, inoltre, la procedura sanzionatoria nel caso in cui vengano riscontrate, al termine dell'attività di controllo, violazioni delle norme legislative e amministrative che regolano l'attività degli iscritti, attraverso la notifica dell'atto di contestazione.

Si fornisce un'illustrazione, al 31 dicembre 2017, dell'attività dell'Ufficio in tema di controlli svolti nei confronti degli iscritti nell'Elenco degli agenti in attività finanziaria - nonché nella sezione speciale dedicata agli agenti che prestano esclusivamente servizi di pagamento - in quello dei mediatori creditizi e nel registro dei Cambiavalute limitatamente alle verifiche di competenza.

## PROGRAMMA ANNUALE DELLE ATTIVITA' DI CONTROLLO E PIANO DELLE ATTIVITA' ISPETTIVE ANNO 2017

Il Programma annuale delle attività di controllo e piano delle attività ispettive per l'anno 2017, approvato dal Comitato di Gestione in data 24 febbraio 2017, si componeva di tre tipologie di verifica come si evince dalla *Tabella 1*:

- il programma delle verifiche svolte a distanza (ovvero centralizzate);
- il piano degli accertamenti ispettivi;
- una stima degli esposti provenienti da terzi.

Tabella 1

PROGRAMMA APPROVATO DELLE ATTIVITA' DI CONTROLLO ANNO 2017								
Tipologia controllo	Agenti		Mediatori	Agenti (IP/IMEL)		Cambiavalute		STIMA
	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.	P.F.	P.G.	
<b>Controlli centralizzati</b>	<b>6.044</b>	<b>906</b>	<b>440</b>	<b>1.336</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>8.867</b>
Aggiornamento professionale	1.350	230	70	320	30	-	-	2.000
Requisito di onorabilità	3.634	426	205	706	46	-	-	5.017
Polizza di assicurazione responsabilità civile	460	30	10	-	-	-	-	500
Contributo di iscrizione	210	50	20	200	20	5	5	510
Inattività protrattasi per oltre un anno	250	10	5	30	5	-	-	300
Segnalazioni da Ufficio Elenchi	70	100	80	20	10	5	5	290
Approfondimenti mirati su criticità	70	60	50	60	10	-	-	250
<b>Accertamenti Ispettivi 2017</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>25</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>120</b>
Ispezioni OAM	35	25	15	-	5	-	-	80
Ispezioni Enasarco/OAM	10	20	10	-	-	-	-	40
<b>Esposti da terzi STIMATI (nr soggetti segnalati)</b>								<b>300</b>
Iscritti	90	50	30	20	10	-	-	200
Abusivismo								70
Agenti IP/IMEL comunitari								30
<b>Totale complessivo</b>								<b>9.287</b>

Dalle ultime due voci della tabella con riferimento ai controlli centralizzati denominati "Segnalazioni da Ufficio Elenchi" e "Approfondimenti mirati su criticità" nonché dalla voce "Iscritti" della tabella relativa agli esposti da terzi, sono state individuate una serie di specifiche verifiche riportate nella tabella seguente.

Tabella 2

Tipologie di verifica che potrebbero emergere dalle attività di controllo								
Controlli	Agenti		Mediatori	Agenti (IP/IMEL)		Cambiavalute		STIMA
	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.	P.F.	P.G.	
Denominazione e oggetto sociale conforme	-	5	5	-	-	-	-	10
Divieto coesistenza attività AAF e MC / attività finanziaria e assicurativa	25	70	60	-	5	-	-	160
Mandati (con particolare riferimento a fidejussioni)	20	20	-	-	-	-	-	40
Partecipazioni di banche e intermediari finanziari in società di mediazione	-	-	5	-	-	-	-	5
Requisito tecnico - informatico	70	20	10	60	10	-	-	170
Requisito di professionalità	15	40	25	-	-	-	-	80
Rapporti di collaborazione	20	15	10	20	5	-	-	70
Soglia minima capitale sociale versato	-	-	5	-	-	-	-	5
Trasparenza condizioni contrattuali mediatore creditizio	-	-	10	-	-	-	-	10
Variazione dei dati non comunicata	80	40	30	20	10	-	-	180
Trasmissione telematica delle negoziazioni effettuate	-	-	-	-	-	5	5	10

Si evidenzia che alla stima di n. 9.287 controlli totali è da aggiungere la parte di verifiche e procedure sanzionatorie e di cancellazione avviate, ma non concluse a fine anno 2016.

Si passerà, quindi, a una trattazione con *report* e commenti di dettaglio sulle singole voci ed attività effettuate nel corso dell'anno.

### STATO DELLE ATTIVITA' PROGRAMMATE

Nel corso dell'anno in commento sono state svolte complessivamente n. 10.252 attività di controllo, comprensive sia di n. 9287 stimate che di quelle rivenienti dall'anno 2016; alla data del 31 dicembre u.s. solo n. 729 risultano avere un'istruttoria ancora in corso. A seguito dei controlli effettuali nei confronti degli iscritti, sono state avviate complessivamente n. 1.006 procedure sanzionatorie, di cui n. 569 si sono concluse con l'applicazione di 550 provvedimenti sanzionatori e 19 provvedimenti di archiviazione.

Delle procedure concluse:

- n. 17 procedure concluse su proposta dell'Ufficio Vigilanza avviate prima del 1 giugno 2016;
- 552 procedure concluse su proposta dell'Ufficio Affari Legali.

La sottostante *Tabella 3* fornisce una visione di carattere generale complessiva delle attività dell'Ufficio e dei risultati conseguiti.

Tabella 3

Attività Ufficio Vigilanza - situazione al 31 dicembre 2017																		
Attività Ufficio Vigilanza	Piano 2017	Totale attività avviate nel 2017	Attività rivenienti dall'anno 2016	Attività istruttorie			Esposti Procura	Procedure di cancellazione		Provvedimenti definitivi		Procedure sanzionatorie		Provvedimenti definitivi				
				Totale	in corso	concluse		in corso	concluse	Archiviazione	Cancellazione ex art. 128-duodecies, comma 3, del TUB	in corso	concluse	Archiviazione	Richiamo scritto	Sospensione sanzionatoria	Cancellazione ex art. 128-duodecies, comma 1, del TUB	Pecuniaria
<b>Controlli centralizzati</b>	<b>8.867</b>	<b>9.174</b>	<b>508</b>	<b>9.682</b>	<b>522</b>	<b>9.160</b>	<b>26</b>	<b>76</b>	<b>128</b>	<b>42</b>	<b>86</b>	<b>392</b>	<b>535</b>	<b>16</b>	<b>136</b>	<b>16</b>	<b>367</b>	<b>-</b>
Aggiornamento professionale	2.000	1.932	-	1.932	-	1.932	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Requisito di onorabilità	5.017	5.017	284	5.301	-	5.301	-	33	5	-	5	-	-	-	-	-	-	-
Polizza di assicurazione responsabilità civile	500	965	-	965	-	965	-	-	-	-	-	175	-	-	-	-	-	-
Contributo di iscrizione	510	362	65	427	150	277	-	-	-	-	-	212	433	7	59	-	367	-
Inattività protrattasi per oltre un anno	300	193	-	193	100	93	-	31	104	29	75	-	-	-	-	-	-	-
Segnalazioni da Ufficio Elenchi	290	134	159	293	48	245	-	10	18	12	6	5	69	5	61	3	-	-
Approfondimenti mirati su criticità	250	571	-	571	224	347	26	2	1	1	-	-	33	4	16	13	-	-
- Collaboratore non comunicato		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	3	3	-	-	-
- Fidejussioni		38	-	38	-	38	26	-	-	-	-	-	26	1	12	13	-	-
- Mancato riscontro		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
- Oggetto e capitale sociale mediatori		309	-	309	-	309	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Rete di segnalatori di società iscritte		224	-	224	224	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Requisito P.E.C.		-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Esposti ricevuti da terzi</b>		<b>212</b>	<b>72</b>	<b>284</b>	<b>80</b>	<b>204</b>												
<b>Soggetti coinvolti</b>	<b>300</b>	<b>287</b>	<b>86</b>	<b>373</b>	<b>110</b>	<b>263</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
- Abusivismo (n. soggetti coinvolti)		79	25	104	38	66	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Antiriciclaggio		37	21	58	18	40	-	-	-	-	-	1	4	2	1	-	1	-
- Violazioni esercizio attività		146	40	186	54	132	-	-	1	1	-	6	19	2	17	-	-	-
- Notizie ricevute		25	-	25	-	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Ispezioni</b>	<b>120</b>	<b>121</b>	<b>80</b>	<b>197</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Ispezioni ordinarie	20	20	18	38	15	23	2	-	-	-	-	9	14	1	5	2	2	4
Ispezioni tematiche	60	61	38	95	41	54	-	1	1	-	1	14	1	-	-	-	1	-
Ispezioni Enasarco / OAM	40	40	24	64	41	23	1	-	-	-	-	7	4	-	4	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>9.287</b>	<b>9.582</b>	<b>674</b>	<b>10.252</b>	<b>729</b>	<b>9.523</b>	<b>41</b>	<b>77</b>	<b>130</b>	<b>43</b>	<b>87</b>	<b>429</b>	<b>577</b>	<b>21</b>	<b>163</b>	<b>18</b>	<b>371</b>	<b>4</b>

Nella sopra menzionata tabella, nella sezione “attività istruttorie”, sono incluse anche le attività avviate nel 2016 la cui istruttoria è proseguita nel corso del 2017. In particolare si rinvengono n. 674 attività di controllo, n. 17 procedure sanzionatorie e n. 58 procedure di cancellazione.

## Sulla verifica del requisito di onorabilità

Specifica attenzione nel corso dell'anno, secondo le linee programmatiche approvate, è stata rivolta alla verifica del possesso e del mantenimento dei requisiti per l'iscrizione negli Elenchi, in particolare per coloro che sono stati iscritti nel periodo iniziale di operatività dell'Organismo.

L'Ufficio Vigilanza, in collaborazione con l'Ufficio Elenchi, ha concluso le attività di controllo relative alla verifica del requisito di onorabilità previsto ai sensi dell'art. 15, del D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141 mediante la valutazione del certificato del casellario giudiziale, estesa a tutti i soggetti iscritti negli Elenchi che non erano già stati oggetto di controllo negli anni passati.

Gli iscritti negli Elenchi sottoposti a verifica documentale ammontano a n. 5.017 e comprendono sia persone fisiche che giuridiche. In particolare, il controllo ha riguardato le persone fisiche iscritte, i soggetti che svolgono funzioni di amministrazione o direzione e i soci che detengono il controllo comunicati all'Organismo dalle stesse, riconducibili ad un numero complessivo di n. 6.256 soggetti coinvolti.

Dalle attività istruttorie concluse è emerso che:

- n. 524 soggetti, costituenti l'8,4% del totale, sono risultati in possesso di un casellario giudiziale positivo, da cui sono emerse condanne a pene detentive per diverse fattispecie di reato;
- n. 5732 soggetti, costituenti il 91,6% del totale, sono risultati in possesso di un casellario giudiziale nullo, con riferimento al quale non è stato rilevato alcun profilo di criticità.

Dalle valutazioni istruttorie effettuate sui soggetti di cui al primo alinea è emerso che n. 57 soggetti sono risultati privi del requisito di onorabilità necessario al mantenimento dell'iscrizione negli Elenchi, per essere stati condannati con sentenza irrevocabile ad una delle fattispecie previste dalla normativa di riferimento.

Di questi, tuttavia, ad esito dei controlli, n. 1 persona fisica e n. 12 esponenti di società di agenzia e mediazione sono risultati cancellati dai rispettivi Elenchi o risultano non ricoprire più i predetti ruoli.

Ne deriva che n. 44 soggetti risultano aver perso il requisito di cui in discussione. Sono state avviate, pertanto, n. 38 procedure di cancellazione per perdita del requisito di onorabilità ai sensi dell'art. 128-*duodecies*, comma 3, lett. a), del TUB, di cui 32 nei confronti di persone fisiche e 6 nei confronti di società iscritte negli Elenchi.

Nei confronti di n. 5 è stato adottato un provvedimento sanzionatorio per mancato

pagamento del contributo di iscrizione.

### Sulla verifica dell'obbligo di aggiornamento professionale

Oggetto di verifica è stato, altresì, l'adempimento degli obblighi di aggiornamento professionale previsti dalle disposizioni normative di riferimento come attuate dalle relative Circolari OAM.

La verifica ha riguardato n. 1.620 persone fisiche e n. 312 società concentrandosi sugli elementi che ciascun attestato deve contenere, di seguito indicati:

- dati identificativi del soggetto partecipante ai corsi di aggiornamento professionale;
- ore di attività formativa tenute in aula o con modalità equivalenti;
- materie su cui verte l'aggiornamento professionale;
- indicazione dell'ente formatore, ivi compresi i requisiti richiesti in capo allo stesso, con particolare riferimento all'esperienza almeno quinquennale nel settore della formazione e alla certificazione di qualità stabilite *ex lege*;
- sottoscrizione del titolare ovvero del legale rappresentante dell'ente formatore;
- sottoscrizione del docente incaricato dall'ente formatore per l'attività di aggiornamento, con l'indicazione della propria qualifica professionale.

Nell'ambito dell'attività di controllo relativa all'aggiornamento professionale, sono stati oggetto di verifica un totale di n. 3.034 collaboratori, in particolare n. 1.740 collaboratori riferibili a n. 218 agenti in attività finanziaria, n. 1.085 collaboratori riferibili a n. 66 mediatori creditizi e n. 209 collaboratori riferibili a n. 28 agenti iscritti nella sezione speciale prevista per coloro che prestano esclusivamente servizi di pagamento.

Si precisa che circa il 15% dei collaboratori sul totale verificato risulta avere delle criticità sulla piena ottemperanza all'obbligo di aggiornamento professionale.

Di seguito vengono riportate le *Tabella 4 e 5* esplicativa dei risultati dell'indagine.

**Tabella 4**

Verifica dell'obbligo di aggiornamento professionale - Agente Persona Fisica	
Casistica	Totale
ARCHIVIAZIONE nessuna criticità	989
ARCHIVIAZIONE soggetti cancellati con provvedimento sanzionatorio	55
ARCHIVIAZIONE nessuna risposta, procedura di cancellazione in corso	2
RACCOMANDAZIONE soggetti che hanno presentato istanza di cancellazione	29
RACCOMANDAZIONE mancata ottemperanza all'obbligo di trattazione di tutte le materie	90
RACCOMANDAZIONE parziale ottemperanza di ore e materie di aggiornamento nel periodo di iscrizione "non operativa"	44
PROCEDURA SANZIONATORIA nessuna risposta	219
PROCEDURA SANZIONATORIA parziale ottemperanza all'obbligo di svolgimento delle ore di aggiornamento	27
PROCEDURA SANZIONATORIA E RACCOMANDAZIONE parziale ottemperanza all'obbligo di svolgimento delle ore di aggiornamento e alla trattazione di tutte le materie	165
<b>Totale</b>	<b>1.620</b>

**Tabella 5**

Verifica dell'obbligo di aggiornamento professionale - Società				
Casistica	Agente	Agente IP/IMEL	Mediatore	Totale
ARCHIVIAZIONE nessuna criticità	114	9	35	158
ARCHIVIAZIONE società cancellate con provvedimento sanzionatorio	-	2	1	3
ARCHIVIAZIONE accertamento ispettivo	1	-	2	3
RACCOMANDAZIONE società che hanno presentato istanza di cancellazione	2	1	1	4
RACCOMANDAZIONE mancata ottemperanza all'obbligo di trattazione di tutte le materie	33	-	9	42
RACCOMANDAZIONE parziale ottemperanza di ore e materie di aggiornamento nel periodo di iscrizione "non operativa"	4	-	-	4
RACCOMANDAZIONE mancata ottemperanza dell'obbligo dell'aggiornamento per un collaboratore che al momento della conclusione dell'accertamento risultava aver cessato il rapporto	1	-	1	2
PROCEDURA SANZIONATORIA nessuna risposta	16	11	5	32
PROCEDURA SANZIONATORIA parziale ottemperanza all'obbligo di svolgimento delle ore di aggiornamento	14	1	6	21
PROCEDURA SANZIONATORIA E RACCOMANDAZIONE parziale ottemperanza all'obbligo di svolgimento delle ore di aggiornamento e alla trattazione di tutte le materie	33	4	6	43
<b>Totale</b>	<b>218</b>	<b>28</b>	<b>66</b>	<b>312</b>

### **Sulla verifica dei requisiti patrimoniali dell'oggetto sociale e del capitale sociale in capo ai mediatori creditizi**

Nel corso dell'anno è stata avviata una specifica attività di controllo sulla conformità dell'oggetto sociale e sulla congruità del capitale sociale in capo ai soggetti iscritti nell'Elenco dei mediatori creditizi.

La verifica, condotta attraverso l'esame dettagliato dell'oggetto sociale e del capitale sociale versato risultanti dalle visure camerali delle società iscritte, pubblicate dal sistema di InfoCamere, nonché dei dati in possesso dell'Organismo e di quelli risultanti dalla consultazione di altri Elenchi e albi del settore bancario e finanziario, ha riguardato n. 309 società di mediazione creditizia iscritte al momento dell'attività di verifica.

A seguito dei risultati emersi, sono state avviate n. 2 procedure di cancellazione dal relativo Elenco per la perdita del requisito di esclusività dell'oggetto sociale, prontamente sanata dagli interessati nel corso del contraddittorio instauratosi.

### **Sulla verifica del possesso di una polizza assicurativa professionale R.C.**

Nel corso dell'anno è stata avviata un'attività di controllo finalizzata a verificare l'efficacia dell'iscrizione, condizionata alla stipula di una polizza di assicurazione della responsabilità civile per i danni arrecati nell'esercizio dell'attività derivanti da condotte proprie o di terzi del cui operato gli agenti e i mediatori rispondono a norma di legge.

Tale verifica ha riguardato n. 965 soggetti iscritti, segnalati dall'Ufficio Elenchi.

Rilevata la mancata comunicazione dei dati della polizza l'Organismo ha provveduto a trasmettere una nota di intimazione ai soggetti interessati per la trasmissione dei dati aggiornati relativi alla polizza in corso di validità.

Successivamente alla intimazione, è stata trasmessa ai soggetti rimasti inadempienti una comunicazione in cui venivano informati circa il passaggio del loro stato a "iscritti non operativi" negli Elenchi e, pertanto, "non autorizzati ad operare" per mancanza di polizza di assicurazione.

A conclusione dell'accertamento sono state avviate n. 175 procedure sanzionatorie per l'omessa comunicazione dei dati aggiornati.

### **Sulla verifica del versamento del contributo di iscrizione annuale**

Nell'ambito delle attività di controllo svolte, è stata altresì condotta una verifica in merito all'osservanza, da parte dei soggetti iscritti negli Elenchi, delle disposizioni inerenti al versamento del contributo di iscrizione.

Al fine della riscossione dell'importo del contributo dovuto, l'Ufficio Elenchi ha trasmesso, nel corso dell'anno, a circa n. 1.700 soggetti inadempienti una comunicazione di costituzione in mora, intimando di provvedere al pagamento dell'importo dovuto, attestandone l'avvenuto versamento.

All'esito della lettera di costituzione di messa in mora sono state intraprese ulteriori iniziative di sollecito finalizzate al recupero del credito vantato dall'Organismo nei confronti dell'iscritto.

Ad esito dei complessivi accertamenti condotti sono state avviate n. 212 procedure sanzionatorie per il mancato versamento dell'importo relativo al contributo di iscrizione e con riferimento a circa ulteriori n. 150 soggetti è in fase di predisposizione la nota di contestazione.

### **Sulla rete di segnalatori di società iscritte**

A seguito di uno specifico accesso ispettivo è stata avviata un'attività di controllo concernente la rete di segnalatori di cui la società ispezionata si è avvalsa.

Ad esito dell'accertamento ispettivo era stato riscontrato, quale principale fattispecie di violazione, la distribuzione del prodotto finanziario della cessione del quinto da parte di una pluralità di società di agenzia in attività finanziaria appartenenti ad un consorzio, allo scopo di eludere il vincolo del mono-mandato.

Inoltre, dall'esame dell'operatività della società ispezionata, attraverso l'analisi delle scritture contabili, è emerso che la stessa si è avvalsa di una rete di soggetti segnalatori risultati comunicati all'Organismo come collaboratori di altre società.

La verifica ha riguardato n. 224 soggetti al fine di individuare le fattispecie di segnalazione e i profili di incompatibilità con l'esercizio dell'attività di agenzia in attività finanziaria.

Ad esito del predetto accertamento è emerso quanto segue:

- n. 46 soggetti sono risultati non identificabili in quanto assente l'informazione relativa al codice fiscale;
- nei confronti di n. 16 soggetti non sono state rilevate violazioni contestabili;
- n. 16 soggetti sono risultati cancellati dal relativo Elenco;
- nei confronti n. 42 sono state rilevate violazioni contestabili in materia di segnalazione o incompatibilità;
- per n. 104 soggetti verrà valutata la possibilità di presentare un esposto alla Procura della Repubblica per esercizio abusivo dell'attività finanziaria.

## ACCERTAMENTI ISPETTIVI

### ISPEZIONI ORDINARIE

La seguente *Tabella 6* contiene i dati, divisi per mese, delle ispezioni ordinarie avviate nel corso del 2017.

Tabella 6

VERIFICHE ORDINARIE				
Periodo 01/01/2017 - 31/12/2017				
MESE	SOCIETÀ DI MEDIAZIONE	AGENTE - PERSONA GIURIDICA	AGENTE - PERSONA FISICA	TOTALE
GENNAIO	-	-	-	-
FEBBRAIO	-	3	1	4
MARZO	-	-	-	-
APRILE	1	2	-	3
MAGGIO	-	3	1	4
GIUGNO	-	-	1	1
LUGLIO	2	-	-	2
AGOSTO	-	-	-	-
SETTEMBRE	1	2	1	4
OTTOBRE	1	1	-	2
NOVEMBRE	-	-	-	-
DICEMBRE	-	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>20</b>

Come si potrà notare, sono stati eseguiti n. 20 accessi ispettivi *in loco*, in linea con il piano annuale 2017 (si rimanda alla *Tabella 1*).

La durata media degli accessi ispettivi *in loco* eseguiti nel 2017 è stata di n. 4 giorni lavorativi. Va considerato che alcuni accessi sono stati eseguiti in contemporanea su più soggetti iscritti, poiché operavano in uffici condivisi o comunicanti, sì da poter essere programmati con il precipuo fine di porre in essere una attività di controllo esaustiva, tale da permettere di rilevare le reciproche interazioni operative.

La durata dei singoli accessi è stata, in ogni caso, parametrata alla dimensione del soggetto ispezionato come desumibile dal numero dei collaboratori e dipendenti a contatto con il pubblico comunicati all'Organismo - ai sensi dell'art. 128-*novies*, del TUB - nonché alla rilevanza delle criticità emerse nel corso dell'attività pre-ispettiva.

Laddove necessario, si è incrementato il numero degli addetti OAM incaricati per lo svolgimento della missione ispettiva, con l'obiettivo di non prolungare eccessivamente la durata dell'attività *in loco*.

Si evidenzia che, conclusa la verifica ispettiva presso gli uffici del soggetto ispezionato, al medesimo sono di norma concessi 10 - 20 giorni lavorativi per completare la produzione e l'invio della documentazione e delle informazioni richieste in sede ispettiva, prorogabili in caso di richiesta giustificata dell'ispezionata.

Il contenimento dei tempi dell'accesso *in loco* è finalità sempre perseguita al fine di ridurre, quanto più possibile, l'intralcio all'operatività del soggetto ispezionato.

Questa impostazione dell'intervento ha l'inevitabile costo, in termini funzionali, di rimandare al rientro in sede l'approfondimento della documentazione e delle informazioni raccolte *in loco*, con l'eventuale conseguente insorgere della necessità di formulare ulteriori richieste integrative, strumentali al completamento della documentazione istruttoria, nonché, in ogni caso, con il necessario maggior impegno di tempo nella fase *post-ispettiva*.

Oltre alle 20 attività ispettive avviate nel 2017, sono state gestite e concluse le istruttorie relative a n. 18 ispezioni avviate nel corso del 2016; nei confronti di n. 1 soggetto ispezionato nel 2016 (mediatore creditizio) è stato necessario un supplemento istruttorio, svoltosi nel mese di aprile 2017.

Delle predette n. 18 attività ispettive gestite nel 2017, ma rivenienti dal 2016:

- n. 10 si sono concluse con l'avvio di una procedura sanzionatoria;
- n. 8 si sono concluse con l'archiviazione, ma con formale raccomandazione di adottare interventi organizzativi atti a eliminare le riscontrate situazioni di criticità, ancorché non integranti fattispecie violative.

In linea generale, occorre sottolineare come il piano ispettivo 2017 abbia coinvolto soggetti caratterizzati da una maggiore complessità operativa rispetto agli anni pregressi, in particolare il 2016: sono stati, infatti, oggetto di ispezione un numero maggiore di società di capitali (n.16 nel 2017 a fronte di n. 11 nel 2016) e un numero minore di agenti in attività finanziaria persone fisiche (n. 4 a fronte di n.13), così come è incrementato il numero medio di collaboratori a contatto con il pubblico delle società ispezionate (da n. 22 a fronte di n. 11 collaboratori).

In riferimento alle risultanze delle attività ispettive ordinarie, hanno trovato pieno riscontro gli *alert* che avevano orientato la fase di pianificazione.

### Criticità emerse dagli accessi ispettivi

Si descrivono di seguito le principali criticità riscontrate:

- distribuzione di prodotti assicurativi altamente standardizzati sistematicamente

abbinata a prodotti finanziari, attuata da *broker* assicurativi strettamente connessi al mediatore creditizio;

al riguardo l'Organismo, che ha eseguito attività ispettive mirate sul tema, ha avviato una collaborazione con l'I.V.A.S.S. al fine di completare il reciproco *set* informativo; in via ulteriore, si evidenzia che nel 2017 è stato effettuato un intervento ispettivo a seguito di una comunicazione ricevuta dalla stessa Autorità (nel 2016 si è verificata la situazione contraria);

- utilizzo, per il contatto con il pubblico, di soggetti non segnalati all'Organismo come collaboratori né iscritti nell'Elenco degli agenti in attività finanziaria; tali attività di controllo sono sovente orientate da esposti di terzi o da comunicazioni della Guardia di Finanza nonché, altrimenti, dall'*alert* derivante da un rapporto non congruo tra il fatturato del soggetto iscritto e il numero dei collaboratori comunicato all'Organismo; per l'efficace svolgimento delle verifiche si è reso talora necessario richiedere ed analizzare anche i documenti contabili e fiscali dei collaboratori di società agenti e mediatori creditizi; frequentemente, infatti, è il collaboratore che si interfaccia e remunera l'attività di soggetti dediti all'abusivo procacciamento della clientela. Quale ulteriore aspetto di criticità, la prassi di utilizzare società non iscritte negli Elenchi tenuti dall'Organismo, strettamente connesse a società iscritte sotto l'aspetto proprietario o comunque operativo-funzionale, per celare condotte non regolari; in tal senso si ritiene necessario, *pro futuro*, poter richiedere e analizzare anche i documenti contabili e fiscali di soggetti non iscritti con i quali gli ispezionati abbiano intrattenuto rapporti economici significativi;
- l'intrattenere, da parte di agenti o società agenti in attività finanziaria, rapporti commerciali anche con intermediari finanziari diversi dai preponenti comunicati all'Organismo, in violazione del cosiddetto "mono-mandato"; tali attività di controllo sono generalmente svolte su più soggetti iscritti che, nella fase di programmazione dell'attività ispettiva, sono risultati avere sede operativa, se non anche legale, presso lo stesso indirizzo ovvero aver posto in essere un massivo scambio di collaboratori od essere amministrate/controllate dai medesimi soggetti; le attività di controllo hanno evidenziato che tale violazione prevalentemente è posta in essere da società agenti in attività finanziaria aventi mandato per la distribuzione dei prodotti finanziari "A.2" (cessione del quinto dello stipendio o pensione e delegazioni di pagamento), "A.5" (*leasing* autoveicoli e aeronavali) o "A.7" (*leasing* strumentale), al fine di poter soddisfare il maggior numero possibile di richieste di finanziamento, quale ne siano le tipicità soggettive ed oggettive;

in particolare, gli accordi operativi - del tutto informali - sono finalizzati a far distribuire dai collaboratori di ciascuna società agente coinvolta, in regime di assoluta reciprocità, anche gli omologhi prodotti finanziari oggetto dei mandati ricevuti dalle altre società agenti; deriva a ciascuna società coinvolta l'interesse economico costituito dal diretto incasso, dal proprio intermediario preponente, di ulteriori provvigioni non correlate a finanziamenti richiesti dalla propria clientela;

- fattuali situazioni di incompatibilità, nelle varie tipologie previste dalla normativa:
  - a) tra l'attività di mediazione creditizia e quella di agenzia (ad esempio, comuni assetti proprietari; incrocio di incarichi direttivi, gestionali o commerciali; accordi informali aventi ad oggetto l'interscambio di segnalazioni);
  - b) tra agenti in attività finanziaria e *broker* assicurativi;
  - c) tra mediatori creditizi e agenti assicurativi;

tali attività di controllo sono generalmente condotte su soggetti iscritti aventi sede legale od operativa presso lo stesso indirizzo nonché su società che hanno posto in essere un massivo scambio di collaboratori ovvero che sono amministrate o controllate dai medesimi soggetti;

- mancato rispetto delle norme in materia di trasparenza nel rapporto di mediazione creditizia;
- mancata comunicazione del compenso di mediazione all'intermediario erogante, al fine della sua inclusione nel calcolo del T.A.E.G./T.E.G., con particolare riferimento all'operatività in assenza di convenzione o in deroga ad esistente convenzione; al riguardo l'Organismo in data 27 ottobre 2017 insieme ad ABI, AMA, ASSIFACT, ASSILEA, ASSOFIN, ASSOMEA, ASSOPROFESSIONAL, FIAIP, F.I.M.A.A., hanno firmato un Protocollo d'intesa per rendere più semplici le modalità con le quali i mediatori possono comunicare il costo del loro compenso, a carico del cliente, al soggetto finanziatore non convenzionato, per consentirgli di includerlo nel T.A.E.G./T.E.G.;
- assenza o inadeguatezza, nelle società di mediazione creditizia, di assetti organizzativi di controllo interno, quali ad esempio:
  - a) mancata nomina dei responsabili delle varie funzioni di controllo (compresi il Responsabile del controllo interno nel caso di più di 20 collaboratori a contatto con il pubblico, il Responsabile antiriciclaggio, i referenti interni nei casi di esternalizzazione delle funzioni di controllo);
  - b) inadeguatezza professionale dei preposti alle funzioni di controllo o dei referenti interni nei casi di esternalizzazione;

- c) mancata redazione o mancata formale approvazione della Relazione sui requisiti organizzativi;
- d) valore meramente o prevalentemente formale dei contenuti di detta Relazione;
- e) mancato svolgimento di una attività di controllo o carattere formale dei controlli;
- inadeguate o assenti procedure centralizzate di verifica sull'operato dei dipendenti e collaboratori a contatto con il pubblico nonché sul permanere del requisito di onorabilità e sull'effettuazione dei corsi di aggiornamento professionale;
- mancata comunicazione di documentazione o di informazioni richieste nella sede ispettiva e necessarie all'esplicarsi dei poteri di vigilanza.

Nei casi di esiti ispettivi rilevanti si è riscontrata la tendenza delle società di presentare istanza di cancellazione dal relativo Elenco subito dopo la conclusione dell'accesso *in loco*, al fine di sottrarsi alle conseguenze sanzionatorie dalle stesse preconizzate; ciò è avvenuto da parte di n. 4 società ispezionate nel 2017.

In tali fattispecie, ai sensi della regolamentazione interna vigente, l'Organismo accoglie le istanze di cancellazione solo al termine degli effetti del provvedimento sanzionatorio. Per n. 2 soggetti ispezionati è in corso una fusione societaria per incorporazione; in questa circostanza gli effetti della procedura sanzionatoria che sarà avviata ricadranno in capo alla società incorporante.

## ISPEZIONI TEMATICHE

Nell'anno in esame, sono state effettuate complessivamente 61 verifiche tematiche, vale a dire accessi ispettivi dedicati a specifiche tipologie di controlli; le stesse sono scaturite da situazioni di possibili anomalie individuate dall'esame dei dati e delle informazioni in possesso dell'Organismo.

Gli accessi sono stati logisticamente organizzati in modo da poter verificare una pluralità di soggetti nell'ambito della medesima trasferta.

Tale direttiva è stata realizzata mediante l'individuazione di una serie di indicatori di possibili anomalie e la predisposizione di uno strumento di analisi preventiva che consente di vagliare il *database* interno disponibile ed evidenziare alcuni fenomeni o comportamenti atipici, o quantomeno portatori di possibili criticità.

L'analisi dei dati in funzione degli indicatori individuati ha permesso di ottenere una prima lista di soggetti, successivamente ulteriormente selezionati in base a logiche territoriali e motivazionali, in modo da poter predisporre piani d'azione mirati alla verifica di più elementi in un arco temporale contenuto.

Gli esiti degli accessi poi condotti, oltre che delle risultanze delle singole verifiche

effettuate, hanno fornito utili indicazioni per affinare il processo elaborato, soprattutto nella tempistica delle diverse fasi operative, in modo da ottimizzare l'iter di preparazione in sede delle visite, di gestione della documentazione ottenuta o, comunque, richiesta, nonché delle fasi *post* ispettive di approfondimento e redazione della relazione finale ad esito dell'attività svolta.

La durata media di una verifica tematica è di circa 90 minuti; considerando i tempi necessari per raggiungere i soggetti, in una giornata lavorativa si riescono ad effettuare una media di 2 accessi.

Le attività successive istruttorie sono fortemente condizionate dall'inoltro, entro i termini concordati, della documentazione richiesta all'ispezionato; talvolta vengono chieste proroghe o disattese le scadenze da parte degli stessi, con attivazione dei solleciti e allungamento dei tempi di lavorazione e chiusura dell'istruttoria.

Di seguito si espone il riepilogo delle verifiche poste in essere nel periodo in argomento in raffronto alla stima prevista nel programma annuale:

Tabella 7

VERIFICHE TEMATICHE AL 31 DICEMBRE 2017							
MESE		MEDIATORE	AGENTE PERSONA GIURIDICA	AGENTE S.P. PERS GIURIDICA	AGENTE PERSONA FISICA	AGENTE S.P. PERS FISICA	TOTALE
MARZO	stima	0	2	0	4	0	6
	effettivo	0	0	0	4	0	4
APRILE	stima	0	3	0	5	0	8
	effettivo	0	2	0	7	3	12
MAGGIO	stima	1	3	0	5	0	9
	effettivo	0	4	1	3	5	13
GIUGNO	stima	1	2	0	6	0	9
	effettivo	0	6	1	7	2	16
LUGLIO	stima	1	2	0	5	0	8
	effettivo	0	2	0	1	0	3
SETTEMBRE	stima	1	2	0	5	0	8
	effettivo	0	0	0	0	0	0
OTTOBRE	stima	1	2	0	3	0	6
	effettivo	7	0	0	0	0	7
NOVEMBRE	stima	0	2	0	4	0	6
	effettivo	0	0	0	0	0	0
DICEMBRE	stima	0	0	0	0	0	0
	effettivo	5	0	1	0	0	6
	<b>effettivo</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>61</b>

## Criticità emerse dagli accessi ispettivi

Entrando nel merito delle attività ispettive svolte si evidenzia, innanzitutto, che gli aspetti maggiormente trattati hanno riguardato il rispetto del principio del mono-mandato previsto per gli agenti in attività finanziaria dall'art. 128-*quater*, del TUB e il mantenimento dei requisiti, questi ultimi con particolare riferimento a quelli di onorabilità nonché all'aggiornamento professionale; sono iniziate anche le verifiche sugli agenti che prestano esclusivamente i servizi di pagamento al fine di riscontrare il rispetto delle norme disciplinanti la specifica materia.

In particolare, gli elementi di maggior risalto nei controlli sono stati:

- la verifica delle informazioni comunicate all'OAM dagli iscritti: in diverse occasioni, soprattutto riguardanti le persone fisiche, sono stati rilevati dati obsoleti rispetto a residenza o domicilio. In alcuni casi, invece, relativi alle persone giuridiche i dati hanno riguardato la rappresentanza legale o le funzioni di amministrazioni e/o direzioni dichiarate;
- la gestione dei mandati, con particolare attenzione nei casi di presenza di più iscritti nel medesimo luogo, nonché l'attività svolta dai relativi collaboratori e dipendenti a contatto con il pubblico: partendo dalla possibile anomalia generata dalla univocità di riferimenti per più iscritti, in molte occasioni è stata riscontrata la coesistenza di organizzazioni aziendali diverse, a volte derivanti da situazioni create precedentemente alle innovazioni normative, mantenute per esigenze di bilancio o per sinergie logistiche o commerciali. Anche l'appartenenza al medesimo gruppo, o la costituzione di consorzi operativi, ha causato in sede ispettiva una notevole difficoltà nell'esame della situazione dei diversi iscritti;
- il novero dei collaboratori dei quali l'iscritto si avvale per il contatto con il pubblico e l'acquisizione della documentazione necessaria alla verifica nel tempo, mediante il monitoraggio e l'aggiornamento periodico delle informazioni, dei requisiti di onorabilità e dell'adempimento all'obbligo di aggiornamento professionale: innanzitutto emerge che i collaboratori risultano provenire, in prevalenza, da altre società iscritte o sono soggetti che, precedentemente, svolgevano in proprio l'attività di agente in attività finanziaria mentre, solo in parte, sono nuove risorse provenienti dal mondo esterno. In alcune verifiche si è rilevata la mancata, o insufficiente, gestione dei requisiti dei collaboratori, attività a volte ritenuta di second'ordine rispetto alla gestione commerciale. Alcune difficoltà di verifica insistono nell'identificare la reale attività dei dipendenti interni, a volte non comunicati quali a contatto con il pubblico ma che, in realtà, svolgono compiti a questi ultimi riservati.

Rimane, comunque, generalizzata l'assenza di regole di comportamento per i collaboratori e dipendenti a contatto con il pubblico nei rapporti con la clientela e di controlli sul loro operato nonché di provvedimenti disciplinari nel caso di reclami, quantomeno da parte delle strutture organizzate.

Le verifiche effettuate nei confronti degli Agenti nei servizi di pagamento si sono concentrate, essenzialmente, sulla verifica dell'adempimento all'obbligo di aggiornamento professionale e sull'ambiente nel quale svolgono l'attività.

Nella loro specifica professione, dove il rapporto con il cliente è diretto e l'offerta del prodotto immediata, la peculiarità principale consiste nella molteplicità di proposte, comprensive di alcune soluzioni escluse dalla competenza dell'OAM, che potrebbero riservare criticità in ordine alla miglior scelta possibile per la clientela in ragione delle proprie necessità ed economie.

Per gli Agenti in attività finanziaria la percezione avuta nel corso delle verifiche è di un settore molto dinamico e concorrenziale, soprattutto per i prodotti legati al credito personale e alla cessione del quinto, con particolare irruenza in alcune zone o per determinate categorie di soggetti e con ripercussioni negative sul settore. Viceversa, chi si occupa dell'offerta di prodotti di *leasing*, in tutte le sue forme, sta incontrando difficoltà significative a causa, soprattutto, della competizione da parte delle strutture finanziarie di riferimento del comparto produttivo con, quindi, il rischio, per quanto qui di competenza, che possano rispondere abbassando il livello di *compliance*.

Per entrambe le figure si è notata, nel corso delle attività di verifica *in loco*, la ricerca di nuove tipologie di *business*, quali formule di "convenzionamento" diretto tra clienti e rivenditori di beni e servizi, c.d. "*dealers*", per il prestito finalizzato, sui quali sono in corso approfondimenti quantomeno rispetto all'assolvimento degli adempimenti in materia di antiriciclaggio, o nuove proposte di servizi, quali il noleggio operativo o a lungo termine in vece del *leasing*, o l'incasso di fondi a determinate condizioni e senza poteri dispositivi, per gli agenti nei servizi di pagamento, non rientranti nel novero dei prodotti di cui all'elenco allegato al Regolamento OAM.

Da notare anche un aumento del fenomeno di organizzazioni collaterali alle società o ai singoli soggetti iscritti, più o meno agli stessi collegate, direttamente o indirettamente, alle quali vengono demandate attività operative i cui "confini" risultano, a volte, non espressi o di difficile controllo operativo; inoltre, per le società di mediazione è stata rilevata quale elemento di attenzione un'attività di consulenza o di rilevamento del merito creditizio, diretta dell'iscritto o indiretta per il tramite di strutture collaterali, per conto degli intermediari e/o degli istituti di credito.

Da evidenziare, comunque, che nel caso in cui le anomalie riscontrate siano state sanate immediatamente, l'istruttoria si è conclusa positivamente per i soggetti, ai quali è stato, tuttavia, comunicato di adeguare pienamente la propria condotta alle disposizioni previste dalla normativa di settore.

Altra considerazione, a ulteriore supporto dell'efficacia della particolare tipologia ispettiva, è data dall'attività informativa svolta, a beneficio degli iscritti, per la soluzione di piccole problematiche, spesso legate alla comunicazione con l'Organismo mediante l'utilizzo dell'area riservata; l'errata indicazione di un mandato diretto, anziché indiretto, la confusione nell'indicazione di residenza o domicilio o altre problematiche operative hanno a volte trovato, in considerazione della buona fede del soggetto, una soluzione in tempo reale alle richieste di chiarimento, con conseguente attività di variazione dei dati nella fase *post* intervento ispettivo.

Dai riscontri sino ad ora avuti è constatabile una lenta crescita dell'attenzione per le attività di controllo da parte degli operatori del settore.

## ISPEZIONI COMPIUTE DALLA FONDAZIONE ENASARCO PER CONTO DELL'OAM

Il processo di gestione delle attività ispettive condotte dalla Fondazione Enasarco per conto dell'Organismo, sulla base del Protocollo d'intesa sottoscritto in data 26 giugno 2013, ha favorito negli anni una verifica capillare sulle attività svolte dai soggetti iscritti, attuata attraverso lo scambio periodico di flussi informativi, la trasmissione e ricezione di segnalazioni e proposte di accertamenti ispettivi e l'integrazione di una vigilanza preventiva da parte dell'Organismo.

Al fine di favorire un costante miglioramento dell'efficienza degli accertamenti ispettivi condotti, ottimizzazione delle tempistiche di analisi e della documentazione da reperire e agevolazione delle verifiche in capo agli ispettori della Fondazione Enasarco, tale processo è stato oggetto di profonda revisione nel mese di settembre, entrando in vigore a far data dal 1 gennaio 2018.

Nello specifico è stato modificato il *format* delle *check-list* e dei verbali di chiusura dell'accertamento ispettivo, previsti per ogni tipologia di soggetto, individuando delle tematiche che l'Organismo ritiene opportuno di volta in volta approfondire sulla base di *alert* interni o forniti dalla Fondazione Enasarco.

Nel corso dell'anno 2017 Enasarco ha avviato n. 40 accertamenti ispettivi per conto dell'Organismo nei confronti dei soggetti iscritti negli Elenchi, di cui n. 25 risultano al vaglio dell'Ufficio per gli opportuni approfondimenti istruttori avendo Enasarco terminato gli accertamenti ispettivi e trasmesso la relativa documentazione all'Organismo.

Sono state altresì oggetto di attività istruttoria nel corso dell'anno n. 24 accertamenti ispettivi condotti da Enasarco nel 2016.

### Criticità emerse dagli accessi ispettivi

Si precisa che dagli accertamenti ispettivi conclusi, nonché dagli ulteriori approfondimenti condotti dall'Ufficio Vigilanza, è emersa una pluralità di esiti istruttori. Nell'ambito di n. 8 procedure sanzionatorie avviate sono emerse le seguenti violazioni:

- omesso/parziale riscontro alle richieste di dati e documenti da parte dell'Organismo;
- ricezione di segnalazioni di richieste di finanziamento da parte di soggetti non iscritti presso l'Organismo né comunicati come collaboratori da agenti in attività finanziaria o da società di mediazione creditizia;

- omessa comunicazione della variazione dei dati relativi ai nominativi dei dipendenti o collaboratori di cui l'iscritto si avvale nello svolgimento della propria attività ovvero dei dati relativi all'intermediario preponente;
- disapplicazione delle norme in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti, tra cui il mancato aggiornamento dei documenti pre-contrattuali, la mancata consegna al cliente della documentazione pre-contrattuale relativa al prodotto finanziario proposto nonché la mancata acquisizione dell'attestazione del cliente circa la ricezione della documentazione;
- trasferimento ad una società consortile non iscritta - da parte di una società consorziata iscritta negli Elenchi - della maggior parte delle attività organizzative e gestionali con il concreto rischio di attribuire alla prima attività tipiche *ex lege* riservate a soggetti iscritti negli Elenchi;
- intermediazione nel rilascio alla clientela di garanzie prive di efficacia emesse da società finanziarie *ex art. 106 del TUB* e da confidi *ex art. 155, comma 4, del TUB*, entrambi non abilitati a rilasciare tale prodotto;
- comunicazione di massimali assicurativi delle polizze di assicurazione della responsabilità civile professionale non commisurati al fatturato relativo all'anno precedente rispetto alla stipula o al rinnovo;
- omesso versamento dell'importo relativo al contributo di iscrizione;
- collaborazione con soggetti già comunicati in qualità di collaboratori da altri iscritti al fine di ricevere, contro riconoscimento di provvigioni, richieste di finanziamenti raccolte dal medesimo.

Con riferimento a n. 3 attività di verifica si è provveduto a pianificare una specifica attività di accertamento di tipo ispettivo nel corso del 2018 dovuta al rilievo di criticità concernenti la trasparenza dell'attività di intermediazione, l'elusione del mono-mandato e attività di segnalazione.

Per n. 6 attività di verifica si è provveduto a trasmettere ai soggetti una nota di raccomandazione per i seguenti elementi di criticità:

- variazione non tempestiva dei dati contenuti negli Elenchi e tardivo riscontro alle richieste informative dell'Organismo;
- attività di segnalazione di richieste di finanziamento realizzata in maniera sporadica e non continuativa nel tempo e per importi esigui rispetto al complessivo fatturato annuo realizzato;

- attività svolta nell'ambito del servizio di pagamento bollettini non strettamente conforme all'esenzione prevista dalla normativa di riferimento.

Nell'ambito di n. 3 attività sono state trasmesse delle segnalazioni all'I.V.A.S.S., per le eventuali azioni di propria competenza, per aver i soggetti ispezionati intrattenuto rapporti per la promozione ed il collocamento di prodotti assicurativi con soggetti non iscritti nel R.U.I.

Con riferimento a n. 1 attività di verifica è stato presentato un esposto alla Procura della Repubblica presso il Tribunale competente per presunto esercizio abusivo dell'attività di agenzia in attività finanziaria e/o di mediazione creditizia da parte di soggetti non iscritti negli Elenchi OAM che hanno svolto attività di segnalazione di richieste di finanziamento.

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

Nel corso dell'anno 2017, l'attività di approfondimento istruttorio effettuata a seguito della ricezione degli esposti da parte di terzi ha riguardato n. 262 soggetti riconducibili ad un totale di n. 187 esposti ricevuti.

Inoltre, sono pervenute n. 25 comunicazioni, classificabili quali "notizie ricevute", inerenti mere informazioni trasmesse all'Organismo per opportuna conoscenza a cui non seguono iniziative istruttorie. Si tratta in via esemplificativa di esiti ispettivi provenienti dalla Guardia di Finanza effettuati su soggetti iscritti negli Elenchi nei quali si informa che non è stata riscontrata alcuna criticità sotto il profilo di competenza OAM.

Da ultimo sono pervenute n. 110 richieste di informazioni provenienti in via prevalente da parte della Guardia di finanza circa la posizione di soggetti iscritti.

A seguire le *Tablelle 8 e 9* riguardanti gli esposti e le richieste di informazioni ricevute con ripartizione in ragione della tipologia del mittente, della territorialità dei soggetti segnalati, della categoria (materia) della segnalazione e del relativo esito del trattamento.

Tabella 8

ESPOSTI, INFORMAZIONI O NOTIZIE RICEVUTE E RICHIESTE DI INFORMAZIONI RICEVUTE	01.01.2017 – 31.12.2017			
	Totali	Esposti	Notizie ricevute	Richieste informazioni
<b>Soggetto mittente</b>				
Anonimo	36	36	-	-
Privato	80	76	-	4
Ente/Associazione	8	4	1	3
GDF (e altre FP)	148	32	20	96
Intermediario	10	10	-	-
Istituzionale (Banca d'Italia, Mef, Ivass)	35	25	4	6
Interno	5	5	-	-
<b>Totali</b>	<b>322</b>	<b>188</b>	<b>25</b>	<b>109</b>
<b>Territorialita'</b>				
Nord	102	69	4	29
Centro	76	34	6	36
Sud e Isole	113	64	13	36
Esteri	6	2	1	3
Dato non disponibile	25	19	1	5
<b>Totali</b>	<b>322</b>	<b>188</b>	<b>25</b>	<b>109</b>

Tabella 9

ESPOSTI DA TERZI	01.01.2017 – 31.12.2017								
	Totale esposti ricevuti	Totale soggetti coinvolti	In esame	Conclusi					
				Archiviazione	Esposto vs Procura	Procedura sanzionatoria/provvedimenti	Accertamento pianificato/Ispezione	Segnalazione Autorità	Attesa direttive aziendali
<b>Categoria</b>	<b>188</b>	<b>264</b>	<b>104</b>	<b>96</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>8</b>
Abusivismo	51	79	38	30	10	-	-	1	-
Altri reati (es. presunta truffa, antiriciclaggio)	36	40	14	8	1	5	2	6	4
Collaboratori	8	15	5	7	-	-	2	1	-
- non dichiarati	5	12	3	7	-	-	2	-	-
- rapporti contrattuali	3	3	2	-	-	-	-	1	-
Incompatibilità	3	5	5	-	-	-	-	-	-
Polizza R.C.	2	2	1	1	-	-	-	-	-
Prodotti e servizi	68	96	30	39	1	1	16	6	3
Requisiti	7	13	8	5	-	-	-	-	-
Trasparenza	11	12	3	5	-	-	1	2	1
Variatione non comunicata	2	2	-	1	-	1	-	-	-

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

Con riferimento alle segnalazioni risultanti "in esame" come riportate nella *Tabella 9*, si precisa che n. 55 segnalazioni (concernenti n. 72 soggetti) risultano in fase di

istruttoria mentre n. 18 (concernenti n. 32 soggetti) risultano in fase di autorizzazione a conclusione dell'esito emerso.

Inoltre, n. 8 segnalazioni riportate in "attesa direttive aziendali" riguardano comunicazioni pervenute concernenti rispettivamente violazioni di trasparenza commesse da agenti in attività finanziaria la cui competenza dell'Organismo risulta ad oggi *ex lege* in capo all'intermediario preponente vigilato dalla Banca d'Italia.

Di seguito si riportano alcune informazioni relativamente alle singole categorie presenti in tabella. Per quanto riguarda la fattispecie indicata con la categoria "abusivismo" verrà trattata in apposita sezione a seguire.

### **Altri reati**

All'interno della categoria sono state registrate sia le segnalazioni inviate da privati relative a presunti reati di truffa ex art. 640 c.p., che quelle trasmesse da autorità terze in merito a controlli da queste effettuate e relativi principalmente a fattispecie incriminatrici previste in materia di antiriciclaggio.

### **Collaboratori**

Le problematiche segnalate riguardano principalmente:

- violazioni commesse dai collaboratori di soggetti iscritti, mancata iscrizione dei collaboratori o mancata comunicazione dei medesimi;
- inadempimenti contrattuali tra i soggetti iscritti e i propri dipendenti e collaboratori, riguardanti ad esempio il mancato pagamento delle provvigioni.

### **Incompatibilità**

Si tratta di segnalazioni ricevute concernenti la presunta violazione da parte degli iscritti negli Elenchi dei principi di assoluta separazione tra la professione di agente in attività finanziaria e di mediatore creditizio, del divieto di collaborazione per più di un soggetto iscritto e della separazione tra settore captive creditizio e indipendente assicurativo e viceversa.

### **Polizza R.C.**

La categoria riguarda segnalazioni circa il mancato aggiornamento dei dati di polizza tramite l'apposito servizio e la mancata stipula di una polizza R.C. da parte degli iscritti o di loro collaboratori iscritti personalmente.

### **Prodotti e servizi**

Si tratta di segnalazioni relative a possibili violazioni del principio di esclusività, intermediazione del rilascio di garanzie fideiussorie prive di efficacia in quanto emesse da intermediari non abilitati e dell'obbligo del mono-mandato. Inoltre, vengono

segnalati profili riguardanti accordi commerciali non rispettati o recessi contrattuali controversi.

### **Requisiti**

La categoria riguarda segnalazioni sulla presunta mancanza dei requisiti richiesti per l'esercizio dell'attività di agente in attività finanziaria e di mediatore creditizio.

### **Trasparenza**

La categoria riguarda segnalazioni inerenti l'abuso di denominazione, la mancata comunicazione alle banche dei compensi di mediazione creditizia e della connessa attività di consulenza per il corretto calcolo del T.A.E.G., incompletezza delle informazioni contenute nella documentazione precontrattuale.

### **Variazioni non comunicate**

Le segnalazioni catalogate con questa voce si riferiscono alla mancata o tardiva comunicazione dei dati aggiornati contenuti negli Elenchi relativi ai soggetti iscritti.

### **Criticità emerse dalle istruttorie compiute**

Con riferimento all'attività istruttoria, si evidenziano le principali violazioni riscontrate:

- violazione dell'obbligo del mono-mandato da parte di agenti in attività finanziaria iscritti negli Elenchi, i quali si avvalgono di ulteriori soggetti iscritti al fine di ampliare la gamma dei prodotti offerti oltre il limite previsto dalla norma;
- attività di distribuzione del prodotto finanziario "A.13 - Fidejussioni e garanzie" svolta per conto di intermediari non abilitati all'emissione del medesimo prodotto, da parte di soggetti iscritti negli Elenchi tenuti da questo Organismo, ovvero di soggetti non iscritti nei medesimi;
- attività di distribuzione del prodotto "A.2 – Cessioni del V dello stipendio/pensione e delegazioni di pagamento" da parte di agenti in attività finanziaria e di mediatori creditizi iscritti negli Elenchi, con particolare riguardo alla prassi operativa attinente l'assistenza alla clientela in materia di recupero degli oneri non maturati in sede di rinnovo di operazioni di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio/pensione;
- abuso di denominazione idoneo a trarre in inganno sulla legittimazione allo svolgimento dell'attività finanziaria e utilizzo non autorizzato in materiali pubblicitario di denominazione di intermediari finanziari;
- violazioni concernenti la mancata comunicazione agli Istituti finanziatori eroganti, convenzionati e non, dei compensi percepiti in relazione all'attività di mediazione creditizia e alla connessa attività di consulenza in ambito creditizio e assicurativo ai

fini di un corretto computo degli stessi oneri nel calcolo del TAEG, inteso quale costo complessivo del finanziamento;

- mancata indicazione nei fogli informativi a disposizione della propria clientela dei compensi per l'attività di mediazione;
- attività di consulenza e supporto per la gestione della relativa posizione debitoria e/o per la risoluzione di problematiche collegate alla riabilitazione creditizia, tra cui la consultazione/visura di banche dati pubbliche e private e la eventuale presentazione di richieste per la cancellazione delle relative iscrizioni annotate presso le medesime;
- esercizio abusivo dell'attività di agenzia in attività finanziaria e/o mediazione creditizia, in violazione delle disposizioni previste dal D.Lgs. 1 settembre 1993, n. 385.

Nell'ambito della gestione degli esposti provenienti da terzi, l'Ufficio Vigilanza dell'Organismo ha ricevuto molteplici segnalazioni da parte della Guardia di Finanza aventi ad oggetto gli esiti dei controlli ispettivi in materia di antiriciclaggio, condotti dalla medesima su agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi.

Si precisa, inoltre, che nel corso dell'anno sono pervenute n. 20 segnalazioni dalla Banca d'Italia in materia di violazioni delle disposizioni concernenti la trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti, in ambito di svolgimento di attività sottoposte a riserva da parte di soggetti non autorizzati, in materia di antiriciclaggio, riguardanti ipotesi di intermediazione nell'ambito di fattispecie di sovra-finanziamento. Sono, altresì, pervenute n. 32 segnalazioni da parte della Guardia di Finanza in merito agli accertamenti ispettivi in materia antiriciclaggio condotti nei confronti di agenti in attività finanziaria operanti per conto di istituti di pagamento comunitari, a intermediazione del prodotto finanziario "A.13 - Fidejussioni e garanzie" svolta per conto di intermediari non abilitati, al presunto esercizio abusivo dell'attività di agenzia e mediazione creditizia, alla mancanza di polizza cumulativa ai fini della copertura assicurativa del collaboratore iscritto personalmente.

Con particolare riferimento al tema della distribuzione del prodotto finanziario "A.13 - Fidejussioni e garanzie", si evidenzia che la Banca d'Italia ha trasmesso una segnalazione contenente le risultanze dell'attività ispettiva condotta dal Nucleo Speciale di Polizia Valutaria della Guardia di Finanza di Milano nei confronti del Consorzio Impresa Italiana Fidi dalla cui istruttoria è esitata la presentazione di n. 26 esposti per esercizio abusivo dell'attività di agenzia in attività finanziaria e/o mediazione creditizia presentati presso la Procura della Repubblica competente.

Nel corso dell'anno sono pervenuti n. 9 esposti che hanno riguardato presunte irregolarità attribuite a banche o intermediari finanziari.

A seguito dell'attività di analisi condotta sui citati esposti, si riassumono di seguito le principali irregolarità segnalate:

- collaborazione tra soggetti - iscritti o non iscritti negli Elenchi - e intermediari finanziari non abilitati all'emissione del prodotto "A.13 - Fidejussioni e garanzie";
- mancato o tardivo rilascio del conteggio estintivo dei finanziamenti contro cessione del quinto da parte dei relativi intermediari finanziari;
- violazioni delle disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti, di cui al Titolo VI del TUB e relative norme di attuazione.

Tabella 10

ESPOSTI, INFORMAZIONI O NOTIZIE RICEVUTE	01.01.2017 – 31.12.2017				
	Totale esposti ricevuti	Banche	Intermediari Finanziari (ex Art. 107 TUB)	Intermediari Finanziari (ex Art. 106 TUB)	Intermediari Finanziari (ex Art. 155 Comma 4)
<b>CATEGORIA</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
Abusivismo	1	-	-	1	-
Altri reati (es.presunta truffa)	-	-	-	-	-
Collaboratori	2	1	-	1	-
Incompatibilità	-	-	-	-	-
Prodotti e servizi	5	2	-	1	2
Pubblicità	-	-	-	-	-
Requisiti	-	-	-	-	-
Trasparenza	1	-	-	1	-
Variazione non comunicata	-	-	-	-	-

Ripartizione esposti per Intermediario Finanziario coinvolto

## SEGNALAZIONI PERVENUTE RIGUARDANTI SOGGETTI NON AUTORIZZATI

Gli esposti pervenuti all'Organismo nel corso dell'anno 2017 in materia di esercizio abusivo di attività finanziaria hanno riguardato 79 soggetti.

La successiva *Tabella 11* contiene una approfondita analisi del fenomeno dell'abusivismo risultante dalla disamina degli esposti ricevuti nell'anno.

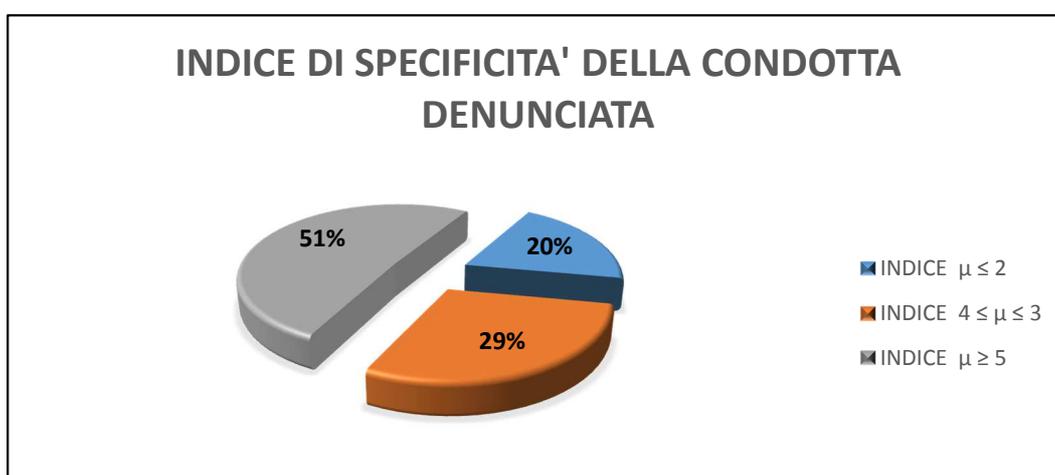
Tabella 11

ESPOSTI DA TERZI RICEVUTI IN MATERIA DI ABUSIVISMO AL 31.12.2017	
<b>Tipologia mittente:</b>	
- Anonimo	10
- Privato	30
- Intermediario	2
- Banca d'Italia, GDF e altre FP, IVASS	9
<b>Totale</b>	<b>51</b>
<b>SOGGETTI COINVOLTI</b>	
Soggetti autorizzati ad operare	7
Soggetti non autorizzati ad operare:	72
- iscritti non operativi	0
- con rapporto diretto con Intermediari Finanziari	8
- con rapporto diretto con soggetti iscritti	7
- con indicazione generica sullo svolgimento dell'attività	57
<b>Totale</b>	<b>79</b>
<b>Territorialità del singolo soggetto:</b>	
- Nord	20
- Centro	13
- Sud e Isole	35
- Non disponibile	11
<b>Totale</b>	<b>79</b>
<b>SPECIFICITA' DELLA CONDOTTA DENUNCIATA SUL TOTALE DEGLI ESPOSTI</b>	
Modalità di svolgimento dell'attività	78%
Documentazione pubblicitaria o annunci con indicazione del soggetto	31%
Documentazione contrattuale o precontrattuale riferibile al soggetto	22%
Individuazione di altri soggetti che partecipano all'attività	10%
Individuazione di soggetti collegati a Banche e Intermediari	12%
Continuatività dell'attività	75%
Indicazione del costo del servizio	22%
Modalità di pagamento	8%
Emissione di fattura	10%
Descrizione di altre possibili violazioni	4%
Attività svolta nel periodo non di competenza dell'OAM	14%
<b>SPECIFICITA' DELLA CONDOTTA DENUNCIATA SUL TOTALE DEI SOGGETTI COINVOLTI</b>	
Informazioni identificative del singolo soggetto (soggetto individuabile)	57%
Pluralità di segnalazioni su singolo soggetto	4%
Controllo elenchi UIC (solo non iscritti OAM)	11%
<b>INDICE DI SPECIFICITA' <math>\mu</math> DELLA CONDOTTA DENUNCIATA SUL TOTALE DEGLI ESPOSTI</b>	
INDICE $\mu \leq 2$	20%
INDICE $4 \leq \mu \leq 3$	29%
INDICE $\mu \geq 5$	51%

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

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

Grafico 1



Da rilevare come il 51% degli esposti ricevuti contiene un numero di informazioni maggiormente esaustive a supporto della denuncia dell'esercizio abusivo dell'attività. La successiva *Tabella 12* illustra il dettaglio degli esposti depositati presso le competenti Procure della Repubblica per il reato previsto dall'art. 140-bis, del TUB.

Tabella 12

ESPOSTI PRESENTATI ALLA PROCURA DELLA REPUBBLICA	
- Esposti da terzi	12
- Attività di controllo centralizzato (focus fideiussioni)	26
- Ispezioni ordinarie	2
- Ispezioni Enasarco	1
<b>Totale</b>	<b>41</b>

Con particolare riferimento agli esposti da terzi, si segnala che 79 hanno riguardato casi di presunto abusivismo e, a conclusione delle relative istruttorie, l'Organismo ha presentato esposti alle competenti autorità giudiziarie in relazione a 10 soggetti.

Inoltre, si comunica che nel corso dell'anno l'Organismo ha ricevuto 6 avvisi di richiesta di archiviazione ex. art. 408, comma 2, c.p.p., aventi ad oggetto esposti presentati dal medesimo e relativi ad attività di controllo avviate negli anni precedenti e n. 6 rinvii a giudizio per i quali l'Organismo si costituirà parte civile.

A seguito dell'attività dell'Ufficio Vigilanza relativamente alla presentazione di esposti presso le Procure della Repubblica in merito alle violazioni di cui all'articolo 140-*bis*, del TUB, che punisce l'esercizio abusivo dell'attività di agente in attività finanziaria e mediatore creditizio, l'Ufficio Affari Legali ha curato i rapporti con i legali esterni incaricati del ritiro degli atti dai competenti uffici giudiziari e valutato i presupposti per l'opposizione a eventuali richieste di archiviazione ovvero per la costituzione come parte civile nei procedimenti penali avviati a seguito degli esposti dell'OAM.

Nel corso del 2017, l'OAM si è costituito come parte civile in n. 2 procedimenti penali.

### **ATTIVITA' DI CONTROLLO: PRASSI OPERATIVE EMERSE NEL CORSO DELL'ANNO 2017**

In questa sede si ritiene opportuno dedicare uno specifico paragrafo alle prassi operative accertate nel corso dell'anno dall'Ufficio vuoi a seguito di controlli a distanza che tramite accertamenti *in loco*.

Di seguito vengono riportate, suddivise per argomento, le più diffuse riscontrate.

#### ***Corretta applicazione dell'art. 12, comma 1, lett. a), del D.Lgs. n. 141/2010: promozione e collocamento da parte di alcuni agenti in attività finanziaria di accordi di convenzionamento presso i distributori di beni e servizi.***

Nel corso dell'attività di vigilanza condotta, è emersa la prassi – adottata da alcuni agenti in attività finanziaria iscritti nell'Elenco di cui all'art. 128-*quater*, comma 2 del TUB – avente ad oggetto lo svolgimento, accanto all'attività tipica ed esclusiva prevista dalla sopra richiamata normativa, di una ulteriore consistente nella promozione e collocamento, per conto dell'intermediario mandante di riferimento, di accordi di convenzionamento presso i c.d. *dealers*, ossia i fornitori di beni e servizi che distribuiscono prodotti o servizi commerciali alla clientela.

Nel dettaglio, si precisa che l'agente in attività finanziaria promuove ai *dealers* – per conto del proprio intermediario finanziario mandante - accordi tra quest'ultimo e i rivenditori di beni e servizi i quali consentono a questi ultimi di promuovere presso la propria clientela e collocare presso l'intermediario finanziario, in prima persona,

prodotti di finanziamento (solitamente, prestiti personali) per l'acquisto dei beni e servizi da questi commercializzati.

Successivamente, laddove i clienti decidessero di concludere il contratto di finanziamento con l'intermediario mandante - intermediato direttamente dal *dealer* - l'agente incasserebbe una specifica provvigione sul singolo finanziamento concluso.

Lo schema operativo adottato - che se da un lato potrebbe in linea teorica non sollevare problemi quantomeno dal punto di vista dell'esclusività dell'attività dei suddetti agenti in attività finanziaria che si rendono promotori dei menzionati accordi presso i *dealers* - sembra mostrare, invece, alcune possibili criticità sia sotto il profilo dell'individuazione del soggetto destinatario degli obblighi di identificazione del cliente, sia per quanto attiene alle eventuali modalità retributive dell'agente in attività finanziaria, il quale beneficia di una percentuale su ogni singola operazione di finanziamento conclusa dello stesso *dealer* - la cui operatività in esenzione rispetto all'iscrizione negli Elenchi OAM, ex art. 12, comma 1, lett. a) del D.lgs. n. 141/2010 sembra, fra l'altro, non essere pacificamente supportata dal tenore letterale della stessa disposizione normativa.

Appare, dunque, configurarsi un'esenzione differente rispetto a quella prevista dall'art. 12 del D.lgs. 141/2010, pertanto "atipica", sulla cui base pur rimanendo l'agente in attività finanziaria soggetto coinvolto nell'operazione di finanziamento, prendendo una specifica provvigione sulla conclusione dello stesso, verrebbero demandate al *dealer* le concrete attività di promozione del prodotto di finanziamento, di identificazione del cliente e di collocamento della proposta presso la banca mandante.

Dai singoli contratti di convenzionamento esaminati tra l'intermediario finanziario e il *dealer* emerge, infatti, che l'identificazione del cliente è affidata al *dealer*, salvo poi l'adeguata verifica e registrazione successivamente in capo all'intermediario finanziario.

Addirittura, l'accordo prevede che il *dealer* convenzionato garantisce l'osservanza della normativa antiriciclaggio da parte dei propri dipendenti e collaboratori (si allega copia di accordo di convenzionamento reperito).

Dalle attività di verifica, differentemente, è stato accertato che gli agenti in attività finanziaria hanno assistito i *dealer* nella formulazione e pre-valutazione delle richieste di finanziamento della clientela, nelle tipologie del *leasing* o del credito finalizzato, contro riconoscimento di compensi provvigionali sulle richieste andate a buon fine.

***Promozione e collocamento del prodotto A.2 - cessioni del quinto e delegazioni di pagamento: pratiche elusive.***

L'Ufficio ha svolto, a partire dal 2015, diverse attività di controllo sia su agenti in attività finanziaria aventi mandato riferito ai finanziamenti a fronte di cessione del quinto di stipendio o pensione, sia su mediatori creditizi operativi anche nella intermediazione di finanziamenti della stessa tipologia.

Oltre alle tendenze, segnalate anche in precedenti occasioni, a ricercare sinergie operative tra agenti ovvero tra agente e mediatore creditizio specializzati nello specifico settore del credito, ad utilizzare reti di "segnalatori" organizzati per tipologia di clienti, specie nel settore pubblico, e all'incorretto utilizzo del pre-finanziamento, sempre più diffusa è risultata l'attività di "consulenza" che, nel caso dei rinnovi anticipati, viene prestata - direttamente o tramite società collegata - al consumatore per il recupero:

- della quota-parte delle commissioni a suo tempo pagate per il finanziamento da estinguere, non maturate perché riferite al periodo di tempo in divenire e
- della quota-parte del premio assicurativo, correlato al finanziamento da estinguere, relativa alla copertura dei rischi verificabili nel periodo di tempo in divenire.

I controlli svolti hanno portato alla pubblicazione della Comunicazione OAM 11/2016 avente ad oggetto «*Chiarimenti in merito ai servizi accessori offerti dagli intermediari del credito nel comparto della cessione del quinto [...]»*; in elusione a tali disposizioni, tali attività sono risultate sempre più frequentemente eseguite da società non iscritte, strettamente connesse sotto l'aspetto proprietario o comunque operativo-funzionale.

***Acquisizione da parte di intermediari finanziari, diretta o per il tramite di società connesse, di società agenti attive nella distribuzione del prodotto A.2***

Nel molto concorrenziale mercato della cessione del quinto dello stipendio/pensione, nel quale è serrata la competizione tra intermediari finanziari per acquisire rilevanti portafogli di clienti, anche per i potenziali rinnovi, è frequente che gli istituti eroganti acquisiscano, direttamente o per il tramite di società connesse, società di agenzia in attività finanziaria.

Tale prassi è generalmente adottata da intermediari finanziari di minore dimensione qualora non abbiano avuto esito positivo le ordinarie "leve" economiche ed operative per il reclutamento di nuovi agenti. I soci di controllo della acquisita società agente, oltre a lucrare liquidità dalla vendita, di frequente sono inseriti nell'organico dell'intermediario finanziario, di fatto continuando a curare la gestione societaria.

***Svolgimento dell'attività di consulenza da parte dei mediatori creditizi: prassi non conformi all'art. 128-sexies, del TUB.***

È stata rilevata la prassi dei mediatori creditizi di proporre, indipendentemente dal servizio di mediazione, una personalizzata consulenza volta all'indagine sul fabbisogno finanziario del cliente e alla traduzione delle sue esigenze nella forma di finanziamento per il medesimo più adeguata, con eventuale descrizione e valutazione delle caratteristiche dei prodotti offerti sul mercato peraltro non direttamente finalizzate alla ricerca del contatto con gli istituti erogatori.

Tale tematica ha portato alla pubblicazione della Comunicazione OAM n. 16/17, avente ad oggetto «*Chiarimenti in merito allo svolgimento da parte dei mediatori creditizi dell'attività di consulenza. Osservazioni in merito al frazionamento del compenso di mediazione*».

Merita in questa sede evidenziare, inoltre, che in alcune recentissime verifiche ispettive è stata accertata una particolare ulteriore tipologia di "consulenza".

Si tratta di consulenza "atipica" svolta dal mediatore creditizio a titolo di istruttoria interna (quindi non necessariamente a richiesta della società cliente) ed avente ad oggetto l'analisi della fattibilità e convenienza dell'operazione commerciale (ad esempio, di acquisizione o affitto di un ramo d'azienda) sottostante all'eventuale necessità di credito, allorché quindi la valutazione non riguarda la sola situazione economica della propria clientela, bensì la completa panoramica della posizione economico-finanziaria di una società terza (ad esempio, esposizione debitoria, *scoring*, analisi *benchmark* ISTAT).

La criticità maggiore, in casi come questi, è verificare - ammesso che la consulenza abbia avuto esito positivo e sia stata quindi prodromica ad un finanziamento - se tale analisi sulla società terza venga svolta a titolo di mera istruttoria o di vera e propria consulenza richiesta dalla società cliente e, dunque, retribuita o da retribuire con un compenso da computare ai fini di calcolo del T.A.E.G. dell'erogato o erogando finanziamento.

***Attività istruttoria e di consulenza al fine dell'ottenimento di finanziamenti agevolati pubblici disciplinati dalla Legge Sabatini.***

È stato riscontrato che alcune società di mediazione creditizia offrono anche consulenza alle imprese finalizzata all'accesso ai contributi e finanziamenti messi a disposizione del Ministero per lo Sviluppo Economico e finalizzati al sostegno agli investimenti, quali, ad esempio, quelli disciplinati dalla c.d. "Legge Sabatini" (L. 28.11.1965, n. 1329, e ss.mm.).

Talora è stato accertato che il mediatore creditizio si avvale, a sua volta, della collaborazione di società specializzate nello svolgimento dell'attività istruttoria delle pratiche di finanziamento, nel rispetto dei parametri assuntivi previsti dalla legge agevolatrice.

Si ritiene che l'attività in discorso non abbia ad oggetto la messa in comunicazione dei clienti con gli intermediari finanziari, attività in cui consiste l'intermediazione creditizia, in quanto le risorse finanziarie stanziare sono erogate dallo Stato per il tramite esclusivo di predeterminati intermediari che hanno aderito a specifiche convenzioni con il Ministero.

In via ulteriore, tale tipologia di consulenza non ha ad oggetto lo studio del fabbisogno finanziario dei clienti e la successiva individuazione di un prodotto finanziario più consono, bensì la predisposizione di documentazione di bilancio opportunamente elaborata al fine di evidenziare i dati e gli indici di bilancio richiesti dal bando ed in base ai quali sarà determinata la finanziabilità o meno dell'investimento stesso.

Nel corso dell'anno è proseguito lo scambio di informazioni con la Fondazione Enasarco, Guardia di Finanza, Banca d'Italia e I.V.A.S.S., nell'ambito delle reciproche attività di competenza.

Per quanto concerne la Fondazione Enasarco, con cadenza trimestrale vengono svolti incontri di approfondimento su specifiche tematiche concernenti le prassi concordate circa i processi di scambio dei dati e informazioni utili per gli accessi compiuti dalla prima per conto OAM.

Di particolare rilevanza è lo scambio di informazioni intercorso con Banca d'Italia e I.V.A.S.S., sia derivanti da attività di controllo anche ispettive e da fattispecie riscontrate nel mercato e degne di essere poste all'attenzione delle singole autorità nell'ambito delle proprie attività di competenza.

Al fine dell'espletamento dell'attività di vigilanza nei confronti dei soggetti iscritti negli Elenchi degli agenti in attività finanziaria e dei mediatori creditizi, con particolare

riferimento alla verifica delle fattispecie di incompatibilità tra l'esercizio delle attività di agenzia in attività finanziaria e di mediazione creditizia, e quelle di agenzia di assicurazione e di mediazione di assicurazione e riassicurazione, come previste dall'art. 17 del D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141, l'Ufficio ha manifestato la necessità di ricevere, periodicamente, flussi di dati e informazioni in possesso dell'I.V.A.S.S. Sono proseguiti altresì i tavoli tecnici con i competenti Uffici della Banca d'Italia per il monitoraggio e prevenzione delle prassi elusive riscontrate nelle attività di controllo sugli iscritti.

La *Tabella 13* illustra i principali scambi di informazioni intercorsi con le Autorità:

Tabella 13

SCAMBI DI INFORMAZIONE CON AUTORITA' TERZE AL 31 DICEMBRE 2017			
TEMA	SOGGETTI COINVOLTI	DESCRIZIONE	AUTORITA'
Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze ispettive dell'Organismo	1	Irregolarità riscontrate in merito al rispetto delle disposizioni in materia di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela previste dal Titolo VI del TUB.	BANCA D'ITALIA
	1	Anticipo somme nell'ambito di rinnovo di finanziamenti contro cessione del quinto con estinzione anticipata	
	1	Informativa in merito alla possibile condotta tenuta dagli intermediari finanziari circa la mancata o incompleta comunicazione del compenso di mediazione ai fini del calcolo del TAEG	
	4	Presunte irregolarità nell'esercizio dell'attività finanziaria da parte di Intermediari finanziari	
Trasmissione di segnalazioni ricevute dall'Organismo attinenti profili di competenza	2	Intermediazione di garanzie emesse da intermediari ex art. 106 T.U.B e "Confidi minori" ex art. 155 T.U.B. non abilitati	BANCA D'ITALIA
	1	Presunte irregolarità nell'esercizio dell'attività di intermediazione finanziaria da parte di soggetti non iscritti con il coinvolgimento di Intermediari finanziari	
	3	Presunte irregolarità nel rispetto delle tempistiche di rilascio del conteggio estintivo dei finanziamenti in corso da parte dei relativi intermediari finanziari	
	2	Presunte irregolarità nell'esercizio dell'attività finanziaria da parte di Intermediari finanziari	
Approfondimento a seguito di richiesta informazioni da parte di Banca d'Italia	56	Risultanze su agenti esteri operanti su mandato di istituti di pagamento comunitari	BANCA D'ITALIA
Approfondimento a seguito di attività ispettiva dell'Organismo	1	Richiesta di chiarimenti in merito all'operatività di alcuni agenti in attività finanziaria con riferimento alla promozione e al collocamento di accordi di convenzionamento presso i distributori di beni e servizi	MEF
Trasmissione di segnalazioni ricevute dall'Organismo attinenti profili di competenza	3	Presunto esercizio abusivo di intermediazione assicurativa da parte di soggetti non iscritti	IVASS
	1	Presunte irregolarità in merito alla gestione di polizze assicurative sulla vita	

Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze ispettive Enasarco per conto dell'Organismo	3	Presunto esercizio abusivo di intermediazione assicurativa da parte di soggetti non iscritti	
Trasmissione di segnalazioni ricevute dall'Organismo attinenti profili di competenza	1	Presunte irregolarità nell'esercizio dell'attività di intermediazione finanziaria da parte di soggetti iscritti nell'Albo dei Consulenti Finanziari	OCF
	1	Presunta intermediazione nell'ambito di attività di investimento da parte di soggetti non iscritti	
Nota di chiarimenti a seguito di specifica richiesta della GDF	1	Vademecum in materia di normativa sulla trasparenza in relazione alla condotta dei soggetti che svolgono attività di mediazione creditizia ai sensi dell'art. 128-sexies del D.lgs. 1 settembre 1993, n. 385	GDF
Approfondimento a seguito di accesso ispettivo da parte della GDF su soggetti ispezionati dall'Organismo	1	Richiesta informazioni e documentazione raccolta nell'ambito dell'accesso ispettivo svolto dalla GDF	
	1	Trasmissione degli esiti ispettivi e del provvedimento sanzionatorio adottato dall'Organismo	
Segnalazione sull'attività di intermediazione di garanzie emesse da intermediari ex art. 106 T.U.B e "Confidi minori" ex art. 155 T.U.B. non abilitati da parte di soggetti iscritti	2	Richiesta informazioni e documentazione raccolta nell'ambito dell'accesso ispettivo svolto dalla GDF	
Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze ispettive dell'Organismo	1	Gestione contabile poco trasparente	
	1	Informativa relativa a presunte criticità relative a società non iscritte	
	5	Condivisione rilievi ispettivi per relative attività di competenza	
	1	Informativa e trasmissione di sentenza del T.A.R.	
Trasmissione di segnalazioni ricevute dall'Organismo attinenti profili di competenza	2	Presunto mancato versamento di contributi verso Enasarco	ENASARCO
Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze ispettive dell'Organismo	1	Informativa relativa a presunte criticità relative a società non iscritte	UIF

La *Tabella 14*, invece, riassume le richieste pervenute con le quali vengono chieste informazioni in merito all'iscrizione di soggetti segnalati, l'operatività degli stessi, eventuali procedure sanzionatorie ed esito delle stesse. Il dato predominante è quello relativo alle richieste ricevute dalla Guardia di Finanza al fine degli approfondimenti necessari per gli accertamenti ispettivi.

*Tabella 14*

<b>Richieste informazioni da terzi</b>	<b>109</b>
<b>Soggetti coinvolti</b>	<b>276</b>
Ente/Associazione	3
GDF (e altre FP)	245
Istituzionale	24
Privato	4

## COMUNICAZIONI TRASMESSE ALLE AUTORITÀ COMUNITARIE DEI PAESI HOME

La *Tabella 15* riporta le comunicazioni inviate dall'Organismo alle autorità del paese d'origine degli agenti che prestano servizi di pagamento per conto di istituti di moneta elettronica o istituti di pagamento comunitari ai sensi dell'art. 128-*duodecies*, comma 1-*bis*, del TUB vigente sino al 4 luglio; le predette comunicazioni concernano violazioni della normativa in materia di antiriciclaggio ai sensi del D.Lgs. 231/2007.

Si evidenzia che il D.Lgs. 25 maggio 2017, n. 90 ha profondamente rivisto la disposizione citata, eliminandone la competenza in capo all'Organismo.

Pertanto, le comunicazioni trasmesse di cui alla tabella sotto riportata attengono alle violazioni accertate e riscontrate sino alla data del 4 luglio 2017, data di entrata in vigore della modifica citata.

Tabella 15

Comunicazioni inviate dall'Organismo ai Paesi di origine degli agenti IP/IMEL comunitari	N. soggetti
CENTRAL BANK OF IRELAND	5
FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY	10
BANCO DE ESPAÑA	1
<b>Totale</b>	<b>16</b>

## PROVVEDIMENTI DI CANCELLAZIONE COMMINATI AI SENSI DELL'ART. 128-DUODECIES, COMMA 3, DEL D.LGS 1 SETTEMBRE 1993, N. 385, CON INDICAZIONE DEL NUMERO DEI SOGGETTI E RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA

Con riferimento alle procedure di cancellazione per inattività protratta per oltre un anno e per perdita dei requisiti necessari allo svolgimento dell'attività, l'Ufficio Vigilanza, competente in via esclusiva per le stesse ai sensi della regolamentazione integrativa in materia, nel corso del semestre ha concluso n. 130 procedure adottando n. 87 provvedimenti di cancellazione.

Tabella 16

PROCEDURA DI CANCELLAZIONE CON INDICAZIONE DEL NUMERO E RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA DI PROVVEDIMENTO, DI SOGGETTO E DI RILIEVO													
CATEGORIA	Situazione al 31 dicembre 2017												
	TOTALI	Archiviazione						Cancellazione ex art. 128-duodecies, comma 3, del TUB					
		Totale	APF	APG	MC	IPPF	IPPG	Totale	APF	APG	MC	IPPF	IPPG
Inattività protrattasi per oltre un anno	105	30	25	2	-	2	1	75	67	2	-	6	-
Perdita requisiti	25	13	2	7	4	-	-	12	5	4	-	3	-
<b>TOTALI</b>	<b>130</b>	<b>43</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>87</b>	<b>72</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>-</b>

I numeri sopra riportati confermano il raggiungimento di uno degli obiettivi della riforma operata con l'istituzione dell'Organismo: nel corso dell'anno, a fronte di n. 25 procedimenti di cancellazione avviati per perdita dei requisiti di professionalità e onorabilità unicamente n. 12 soggetti sono effettivamente stati colpiti da provvedimento di cancellazione ai sensi dell'art. 128-*duodecies*, comma 3, del TUB.

### UTILIZZO DELLO STRUMENTO DELLA C.D. "DIFFIDA" E "RACCOMANDAZIONE"

Nell'ottica di garantire la massima aderenza da parte degli iscritti alle disposizioni ad essi applicabili, in una logica conformativa rispetto alle violazioni commesse, l'Organismo si è dotato, a partire dall'inizio del 2017, dello strumento della "diffida", con funzioni di deterrenza dalla commissione di ulteriori comportamenti illeciti da parte degli iscritti mediante intimazione agli stessi di desistere dal porre in essere le condotte accertate e sanzionate, nonché di conformarsi al quadro normativo e regolamentare di disciplina del settore.

Pertanto, la competenza a trasmettere le due tipologie di comunicazioni è in capo all'Ufficio Vigilanza; la comunicazione di diffida consegue all'irrogazione da parte dell'Ufficio Affari Legali di un provvedimento sanzionatorio.

L'Ufficio Vigilanza nel corso dell'anno ha inviato n. 17 diffide per le fattispecie di seguito riportate:

- violazioni di norme concernenti l'attività dei collaboratori ai sensi dell'art. 128-*novies*, comma 1, del TUB, con particolare riferimento all'incompatibilità prevista in capo agli stessi in relazione allo svolgimento di attività di intermediazione assicurativa.
- violazione dell'obbligo del mono-mandato ai sensi dell'art. 128-*quater*, comma 4, del TUB.
- incompatibilità con l'attività di mediazione creditizia e segnalazione non consentita di richieste di finanziamento;

- principio di esclusività anche con riferimento ai servizi di consulenza e di assistenza offerti per l'ottenimento del rimborso degli oneri, delle commissioni e del premio assicurativo non maturati nelle operazioni di cessione del quinto dello stipendio/pensione;
- utilizzo di collaboratori non iscritti o comunicati, trasmissione di informazioni incomplete o parziali all'Organismo;
- trasparenza nel rapporto con il cliente nello svolgimento dell'attività di intermediazione di prodotti di credito e di commercializzazione abbinata di prodotti assicurativi.

In aggiunta allo strumento sopra descritto, al fine di garantire la massima aderenza da parte degli iscritti alle disposizioni ad essi applicabili in una logica preventiva e dissuasiva rispetto alla commissione di condotte sanzionabili, l'Organismo si è altresì dotato della "raccomandazione" quale strumento di *moral suasion* con il quale si intima all'iscritto che, laddove non dovesse provvedere a sanare le irregolarità poste in essere (che non costituiscono violazioni normative o regolamentari, per le quali si procederebbe ad immediata contestazione), nei suoi confronti saranno avviate le opportune iniziative sanzionatorie.

Pertanto, la competenza a trasmettere la raccomandazione è in capo all'Ufficio Vigilanza.

L'Ufficio Vigilanza ha inviato n. 16 raccomandazioni per le fattispecie di seguito riportate:

- trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti, per le fattispecie in cui pur non essendo configurabile una violazione immediata delle disposizioni di trasparenza in capo ai soggetti vigilati OAM, dall'attività di controllo emergono criticità connesse all'incompleta consegna della documentazione precontrattuale al cliente, alla omessa o incompleta illustrazione al cliente medesimo delle condizioni contrattuali o ancora all'utilizzo di tecniche commerciali scorrette o quantomeno volte all'indebito accaparramento della clientela in spregio dei principi di trasparenza;
- servizi di consulenza e di assistenza offerti per l'ottenimento del rimborso degli oneri, delle commissioni e del premio assicurativo non maturati nelle operazioni di cessione del quinto dello stipendio/pensione, nei casi il soggetto iscritto promuova, attraverso un'attività di volantinaggio o altra iniziativa pubblicitaria, l'erogazione di un servizio di consulenza e di assistenza, offerto anche tramite l'avvalimento di soggetti terzi, per l'ottenimento del rimborso degli oneri nelle operazioni C.Q.S.;

- obbligo di comunicare entro dieci giorni all'Organismo ogni variazione dei dati contenuti negli Elenchi e di fornire puntuale riscontro alle richieste informative o di trasmissione documenti;
- segnalazioni ricevute e/o effettuate in maniera sporadica e per importi esigui: non avvalersi di soggetti segnalatori o di segnalare prodotti a soggetti non iscritti nell'Elenco degli agenti in attività finanziaria, e osservare altresì quanto previsto sul punto dalla Comunicazione interpretativa OAM n. 1/13;
- attività di intermediazione nel rilascio alla clientela di garanzie fideiussorie prive di efficacia emesse da intermediari finanziari non abilitati svolta nel 2013;
- oggetto sociale di società di mediazione creditizia riportante l'attività di intermediazione in qualità di agente assicurativo, ferma l'iscrizione al R.U.I. in qualità esclusiva di *broker* assicurativo.

### VALUTAZIONI CIRCA L'ADEGUATEZZA DELLO STRUMENTO INFORMATIVO PER LE FINALITÀ DI CONTROLLO

Come noto, i controlli - in particolar modo quelli svolti a distanza, si effettuano con riferimento alla documentazione agli atti. Questa viene trasmessa dagli iscritti di iniziativa, in ottemperanza agli obblighi di legge o su richiesta dell'Ufficio mediante apposite richieste di dati, notizie, atti e documenti utili alle verifiche nonché, ove richiesto e ritenuto necessario, mediante convocazione dei soggetti interessati.

L'acquisizione della documentazione può avvenire anche in mancanza di collaborazione degli iscritti, avvalendosi di fonti esterne pubbliche o private (ad esempio la consultazione di albi e Registri tenuti da altre Autorità, dall'analisi delle iniziative pubblicitarie o di *web marketing* poste in essere dagli iscritti, tribunali, anagrafe, registro delle imprese, ecc.) ovvero richiedendo la collaborazione delle autorità investigative (si pensi alla Guardia di Finanza).

La revisione dei processi primari dell'attività di vigilanza, effettuata nel corso dell'anno, ha permesso di apportare ulteriori migliorie e, ove necessario, alcune semplificazioni nella gestione delle istruttorie nonché di aggiornarne l'operatività con le prassi ormai in uso nell'Ufficio: l'obiettivo perseguito è stato quello di efficientare il processo salvaguardandone i necessari presidi di monitoraggio e verifica.

Nel corso dell'anno 2017 è stata gradualmente implementata la collaborazione diretta con gli intermediari mandanti, ove dall'attività di vigilanza sia emerso il mancato

riscontro da parte degli iscritti alle richieste di dati e notizie utili ai fini dell'attività istituzionale.

Il coinvolgimento diretto degli intermediari finanziari e bancari, che dalle notizie agli atti risultavano i mandanti di riferimento degli iscritti coinvolti dall'attività di verifica, ha permesso di effettuare anche una attività di aggiornamento degli Elenchi d'ufficio ove sia emerso che il primo non fosse più il mandante di riferimento.

Nell'ambito dell'attività di controllo dell'aggiornamento professionale è stata chiesta la collaborazione degli Intermediari preponenti di n. 89 soggetti per i quali è risultata la mancata consegna della comunicazione di richiesta documentale per cause imputabili al destinatario.

E' stato chiesto, altresì, l'intervento degli intermediari di riferimento nell'ambito della procedura sanzionatoria per omessa comunicazione dei dati della polizza aggiornati avviata nei confronti di n. 33 soggetti per i quali è risultata la mancata consegna della nota di contestazione e nell'ambito della procedura sanzionatoria per omesso versamento del contributo di iscrizione avviata nei confronti di n. 73 soggetti sempre per mancata consegna della contestazione.

## 6 UFFICIO INFORMATION TECHNOLOGY E PRIVACY

### INTRODUZIONE

La progressiva strutturazione dell'Organismo, il significativo incremento delle attività, l'aumento dell'area dei controlli a nuovi soggetti, hanno comportato la riprogettazione dell'insieme delle applicazioni all'apertura degli Elenchi, prima, e, successivamente, attività di manutenzione evolutiva del Sistema Informativo dell'Organismo.

Dal 2017, progetti e attività di implementazione sono stati accompagnati da una programmazione più stabile con la revisione e messa a punto di procedure e strumenti organizzativi e tecnici. Il percorso ha riguardato anche un approccio di maggiore sistematicità per i temi di sicurezza e *privacy*.

I principali obiettivi raggiunti nel 2017 dalla funzione IT hanno riguardato

- ulteriori implementazioni del sistema gestionale GEAM<sup>7</sup>;
- gestione dei contributi;
- gestione Intermediari;
- sviluppi per la gestione di nuovi soggetti;
- Privacy e Sicurezza.

### IMPLEMENTAZIONI DEL SISTEMA GESTIONALE DELL'ORGANISMO

Progettato nel 2014 e progressivamente quanto significativamente integrato per far fronte a necessità ulteriori e/o modificate già lungo il percorso realizzativo, lo sviluppo del Sistema Gestionale GEAM è proseguito nel 2017 in parte concludendo implementazioni già programmate ma rimandate per altre necessità/urgenze e in parte riferibili a nuove necessità organizzativo-operative.

Principali implementazioni sviluppate in corso d'anno:

- GESTIONE TESTI LETTERA (aprile 2017)

Il sistema è finalizzato alla gestione dei testi lettera.

- GESTIONE COMITATI (aprile 2017)

Sono stati implementati servizi e funzionalità per consentire agli Uffici la gestione della

<sup>7</sup>Per rispettare le scadenze imposte dall'allora CdG, il piano del progetto GEAM è stato articolato in due blocchi, a rilascio consecutivo:

- GEAM 'core' inerente la realizzazione dell'infrastruttura tecnico-applicativa, della base dati, delle funzionalità primarie;
- GEAM 'complementi' relativo agli sviluppi di ulteriori 13 funzionalità (ridotti a 11 in corso di revisione per modifiche di contesto).

documentazione a supporto delle decisioni del Comitato di gestione.

- **GESTIONE INTERMEDIARI (OTTOBRE 2017)**

L'adozione di un'anagrafica normalizzata ha consentito di attivare i necessari presidi applicativi di controllo per i servizi in Area Privata a disposizione degli interlocutori dell'Organismo.

- **GESTIONE CONTRIBUTI (GIUGNO 2017)**

In fase di *start-up*, l'OAM si era dotato di un applicativo *custom* per la gestione dei pagamenti e delle riconciliazioni delle quote dovute che, con l'evoluzione aziendale, si è mostrato sempre meno aderente alle necessità evolutive.

Pertanto, nel Settembre 2016, è stata individuato sul mercato, un nuovo pacchetto *software*.

Per perseguire obiettivi di trasparenza, è stato progettato inoltre, il servizio di Estratto Conto Contributivo, che consente agli utenti iscritti di verificare, nell'area privata ad essi dedicata sul sito istituzionale, la propria posizione contributiva attraverso i dati delle movimentazioni di dovuto, di pagamento, e di saldo.

## **PREDISPOSIZIONE DI PIATTAFORME APPLICATIVE PER LA GESTIONE DI NUOVI SOGGETTI – COMPRO ORO**

Il 20 giugno scorso, è stato pubblicato in GU il D.Lgs n° 92 del 25 maggio 2017, recante la nuova disciplina per gli Operatori Compro oro, finalizzata a contrastare fenomeni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo derivanti dalla compravendita degli oggetti in oro e dei preziosi usati.

Nel corso dei primi mesi del 2018, l'Organismo dovrà tenere un Registro Pubblico, informatizzato, degli Operatori del settore, inoltre dovrà gestire una sotto-sezione ad accesso riservato alle sole Autorità autorizzate (MEF, GdF, Autorità Giudiziaria).

Ancorché il contesto normativo non sia del tutto definito, per rispettare le scadenze di prossima definizione, le attività progettuali, organizzate in più fasi, hanno, comunque, avuto inizio lo scorso Ottobre e proseguiranno fino a tutto il primo semestre del 2018.

## **PRIVACY**

Alla fine del 2016, è stata effettuata un'attività di *assessment*, con il supporto di una società di specialisti.

Nel corso del 2017, sono stati realizzati i seguenti interventi:

- è stato aggiornato l'inventario dei processi, dei trattamenti, degli incaricati dei trattamenti;
- sono state riviste e integrate le procedure interne;
- è stato formalizzato l'incarico per il Responsabile del Trattamento dei dati personali

interno;

- sono stati definiti gli accordi e formalizzati gli incarichi per i Responsabili esterni del trattamento e degli Amministratori di Sistema interno ed esterni;
- è stato progettato un cruscotto adempimenti *privacy* che sarà operativo nel corso del 2018.

## SICUREZZA

Consapevole della necessità di dotarsi di un approccio strutturato alla Sicurezza, per approcciare e gestire questo filone di attività, articolato e specialistico, nel corso degli anni, l'OAM si è appoggiata al supporto professionale di consulenti qualificati e certificati.

Gli sviluppi per il 2017, descritti nel documento annuale Politiche e Piani di Sicurezza Informatica, hanno riguardato, in particolare,

- *Risk assessment*  
Inteso come *Risk Assessment*, più l'insieme dell'organizzazione e delle procedure operative della sicurezza volte ad un'eventuale certificazione ISO 27001:2013;
- *Backup* (sistema locale)  
accanto a procedure e sistemi utilizzati, per elevare ulteriormente i livelli di sicurezza per i dati ospitati sui sistemi di elaborazione locali, è in corso di valutazione l'acquisto di spazi di memoria, extra OAM, presso l'*outsourcer*.
- *Disaster Recovery* (Sistema in *outsourcing*)
- Monitoraggio  
E' stato realizzato uno strumento per il monitoraggio dell'utilizzo dei sistemi di elaborazione usati da OAM attraverso gli indicatori principali di performance e di stato.

## PIANO DI ATTIVITA' PER IL 2018

Per il nuovo anno sono programmate le seguenti attività:

- implementazioni di ulteriori funzionalità di GEAM;
- variazioni;
- gestione ispezioni;
- automatismi di monitoraggio e controllo dell'aggiornamento professionale;
- predisposizione di piattaforme applicative per la gestione dei Compro-Oro e dei Soggetti Convenzionati;
- revisione dell'infrastruttura di rete locale;
- attività di sicurezza informatica;

- manutenzione delle procedure interne;
- conservazione sostitutiva.

Per queste attività sono stati predisposti un *budget* di spesa, i necessari sistemi di pianificazione, di controllo e di analisi di scostamento dai piani.

## 7 UFFICIO AFFARI LEGALI

### INTRODUZIONE

L'Ufficio Affari Legali cura le questioni di carattere giuridico che interessano l'Organismo, attraverso attività di consulenza e di supporto a tutti gli uffici.

L'Ufficio Affari Legali garantisce inoltre il supporto necessario per tutti gli aspetti giuridici relativi all'attività istituzionale dell'Organismo, con particolare riferimento alla cooperazione, diretta o indiretta, con altre Autorità e Amministrazioni (Banca d'Italia, IVASS, Ministero dell'economia e delle finanze, Commissione europea).

L'Ufficio svolge attività di analisi di temi e questioni di carattere giuridico, redige pareri su questioni specifiche, predispone tutte le comunicazioni, comunque denominate, aventi rilevanza esterna di competenza dell'Organismo, assicurando il dialogo con i portatori di interessi.

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

L'Ufficio attua interventi informativi per gli uffici dell'Organismo al fine di assicurare la conformità legislativa e il perseguimento delle migliori prassi.

Assicura il supporto legale alle funzioni dell'Organismo nell'elaborazione, nell'interpretazione e nell'applicazione della normativa nazionale ed europea di interesse e fornisce assistenza legale nell'ambito delle procedure sanzionatorie di competenza dell'Organismo.

Procede alla verifica annuale della permanenza dei requisiti di rappresentatività.

La funzione gestisce altresì il contenzioso dell'Organismo, esaminando e controllando l'attività giudiziale e stragiudiziale dei professionisti fiduciari esterni.

Gestisce i rapporti con l'Autorità giudiziaria e i suoi delegati.

L'Ufficio Affari Legali monitora le consultazioni pubbliche, nazionali ed europee, di interesse per l'Organismo redigendo i relativi documenti necessari alla partecipazione.

L'Ufficio Affari Legali monitora quotidianamente le novità legislative e giurisprudenziali, nazionali ed europee, in materie attinenti al settore creditizio, finanziario, bancario e mobiliare, provvedendo a comunicare le informazioni e gli aggiornamenti più rilevanti agli uffici interessati.

Predispone ricerche e studi approfonditi su materie oggetto di disegni di legge, schemi

di Decreto legislativo o di regolamento più importanti o su altre questioni particolarmente significative che danno luogo alla realizzazione di fascicoli destinati alle esigenze di documentazione interna per l'attività degli organi e degli uffici dell'Organismo.

L'Ufficio Affari Legali partecipa a gruppi di lavoro con altre strutture della pubblica amministrazione nonché a convegni e seminari istituzionali con l'obiettivo di progredire nel campo dell'analisi teorica, empirica e di *policy* su aspetti attinenti ai compiti attribuiti all'Organismo.

Si evidenzia che, a partire dal 1° giugno 2016, al fine di garantire la necessaria distinzione tra le fasi della procedura sanzionatoria (accertamento e avvio della procedura, istruttoria, decisoria) è stata attribuita all'Ufficio Affari Legali la fase della valutazione del complesso degli elementi istruttori - incluso l'accesso agli atti e la gestione dell'audizione personale - con la conseguente formulazione della proposta di irrogazione delle sanzioni o di archiviazione, rafforzando altresì il diritto al contraddittorio dei soggetti iscritti.

In buona sostanza, l'Ufficio Affari Legali, nell'ambito delle procedure sanzionatorie avviate dall'Ufficio Vigilanza, ha il compito di:

- valutare il complesso degli elementi istruttori emersi nel corso degli accertamenti;
- evadere le istanze di accesso agli atti presentate dai soggetti destinatari della lettera di contestazione OAM;
- convocare le eventuali audizioni personali e parteciparvi, redigendo il relativo verbale;
- esaminare le deduzioni difensive e i documenti eventualmente prodotti dai soggetti destinatari della lettera di contestazione;
- sospendere eventualmente la procedura;
- integrare le contestazioni già formulate nei confronti dei soggetti responsabili;
- formulare la proposta di irrogazione delle sanzioni (richiamo scritto, sanzione pecuniaria, sospensione, cancellazione) o di archiviazione della procedura sanzionatoria da sottoporre al Comitato di Gestione per la relativa deliberazione e, se ne sussistono i presupposti, da trasmettere contestualmente al soggetto destinatario della lettera di contestazione.

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

## ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2017

Nel corso del 2017, l'Ufficio Affari Legali ha:

- fornito supporto alle funzioni istituzionali svolte dal Presidente e dal Direttore Generale;
- provveduto alla redazione di atti, comunicazioni e provvedimenti di competenza dell'Organismo;
- gestito, ove richiesto, le procedure relative alle attività e al funzionamento dell'Assemblea degli Associati e del Comitato di Gestione (la verbalizzazione delle sedute, la tenuta dei Registri delle deliberazioni e relativo aggiornamento, la conservazione degli allegati parte integrante delle deliberazioni);
- verificato il rispetto degli adempimenti previsti dalla carta statutaria e dal regolamento interno per quanto concerne gli Associati nonché proceduto alla verifica annuale della permanenza dei requisiti di rappresentatività degli Associati;
- esaminato e gestito le istanze di accesso agli atti dei documenti formati o detenuti stabilmente dall'Organismo, riguardanti la gestione Elenchi e l'attività di Vigilanza, curandone la trasmissione a terzi e coordinando la comunicazione interna con gli uffici Elenchi e Vigilanza in merito agli stessi;
- svolto le attività di propria competenza relative alle procedure sanzionatorie, nelle sue fasi di valutazione del complesso degli elementi istruttori emersi, gestione di audizioni, sospensione della procedura, formulazione della proposta di irrogazione delle sanzioni o di archiviazione della procedura sanzionatoria;
- svolto attività di assistenza legale agli altri Uffici dell'Organismo;
- curato i rapporti con i professionisti fiduciari esterni incaricati di rappresentare l'OAM in sede di contenzioso amministrativo;
- curato, a seguito dell'attività dell'Ufficio Vigilanza relativamente alla presentazione di esposti presso le Procure della Repubblica in merito alle violazioni di cui all'articolo 140-*bis*, del TUB, i rapporti con i legali esterni incaricati del ritiro degli atti dai competenti uffici giudiziari e valutato i presupposti per l'opposizione a eventuali richieste di archiviazione ovvero per la costituzione come parte civile nei procedimenti penali avviati a seguito degli esposti dell'OAM;
- gestito la consultazione pubblica relativa alla redazione delle Linee guida sulle modalità applicative e quantificazione delle sanzioni pecuniarie irrogate dall'OAM, con la finalità di acquisire valutazioni, osservazioni e suggerimenti da parte dei soggetti interessati;

- provveduto a redigere i documenti necessari per la partecipazione dell'Organismo alla consultazione pubblica avviata dal Ministero dell'economia e delle finanze sui servizi di pagamento;
- fornito risposte, informazioni e assistenza di carattere normativo e giuridico agli Associati e agli operatori del settore ai quesiti ricevuti, sia per posta elettronica che via telefono, altresì indirizzando gli stessi alle FAQ e alle altre istruzioni e comunicazioni presenti nel sito *web* dell'OAM;
- curato la pubblicazione sul portale telematico dell'Organismo di avvisi, Regolamenti, Circolari e altre informazioni utili per gli utenti.

## ANALISI DEL QUADRO NORMATIVO

### Livello Europeo

Nel corso del 2017, l'Ufficio Affari Legali ha monitorato l'evoluzione del quadro normativo europeo, aggiornando costantemente gli organi di vertice e gli uffici.

In proposito, l'attenzione dell'Ufficio Affari Legali si è rivolta prevalentemente al tema dell'applicazione della tecnologia in ambito finanziario e creditizio, posto che servizi *online* innovativi saranno fondamentali per un mercato europeo dei servizi finanziari più integrato.

In quest'ottica, in evidenza il Piano d'azione adottato dalla Commissione europea nel marzo 2017 riguardante i servizi finanziari destinati ai consumatori (COM(2017) 139 *final*) che delinea le tappe verso un mercato unico per i servizi finanziari al dettaglio in cui, grazie anche all'aiuto delle tecnologie, i consumatori potranno ottenere le migliori offerte senza peraltro rinunciare alla propria tutela.

Esso raccoglie le conclusioni tratte dalla Commissione a seguito della consultazione pubblica nel dicembre 2015 sul Libro verde sui servizi finanziari al dettaglio, a cui l'Organismo, con il supporto dell'Ufficio Affari Legali, ha partecipato attivamente fornendo il proprio contributo.

In particolare, sono tre le principali direttrici di lavoro che dovrebbero costituire l'obiettivo primario nei prossimi anni della Commissione europea.

In primo luogo, aumentare la fiducia dei consumatori e responsabilizzarli nell'acquisto di servizi nello Stato di origine o in altri Stati membri.

In secondo luogo, la riduzione degli ostacoli giuridici e normativi che le imprese devono affrontare quando forniscono servizi finanziari all'estero.

Da ultimo, sostenere lo sviluppo di un mondo digitale innovativo capace di superare

alcune delle attuali barriere al mercato unico.

In relazione a quest'ultimo punto, secondo la Commissione europea una delle sfide principali dei prossimi anni sarà la creazione di un contesto favorevole all'innovazione finanziaria a vantaggio dei consumatori, nella consapevolezza che ciò comporterà nuove sfide per le autorità di regolamentazione e di vigilanza dei servizi finanziari, che devono garantire la tutela dei consumatori e la stabilità del mercato senza poter contare su pratiche ed esperienze precedenti.

La creazione di un vero mercato unico tecnologico dei servizi finanziari richiederà la cooperazione di tutti i portatori di interessi (consumatori, operatori e istituzioni), incluso l'Organismo che darà, a livello nazionale ed europeo, il proprio contributo per un reale sfruttamento del potenziale tecnologico, purché i consumatori e gli operatori di settore continuino a essere tutelati.

Anche il Parlamento europeo nel 2017 ha affrontato il tema dell'influenza della tecnologia sul futuro del settore finanziario (Risoluzione del 17 maggio 2017, 2016/2243(INI)) ritenendo che la tecnologia finanziaria possa concorrere al successo delle iniziative relative all'Unione dei mercati dei capitali, ad esempio diversificando le opzioni di finanziamento nell'Unione. Secondo il Parlamento europeo, la legislazione in materia di servizi finanziari a livello sia europeo sia nazionale dovrebbe essere revisionata al fine di creare condizioni favorevoli e mantenere condizioni di parità tra gli operatori.

Un secondo tema oggetto di dibattito istituzionale in sede europea è la prevenzione dell'uso del sistema finanziario a fini di riciclaggio o finanziamento del terrorismo che, come noto, è stato recentemente disciplinato dalla direttiva (UE) 2015/849, la c.d. quarta direttiva antiriciclaggio, recepita in Italia attraverso i già menzionati D.lgs. nn. 90/2017 e 92/2017.

In particolare, si tratta del dibattito relativo alla modifica della quarta direttiva antiriciclaggio che propone di includere nell'ambito di applicazione degli obblighi antiriciclaggio anche le piattaforme di scambio di valute virtuali e prestatori di servizi di portafoglio digitale, come di fatto già avvenuto in Italia.

La legislazione antiriciclaggio europea, anche quella in fase di adozione, è stata attentamente monitorata e studiata dall'Ufficio Affari Legali in quanto ha comportato e comporterà un'intensa attività da parte del legislatore nazionale in sede di recepimento delle norme europee.

La normativa di recepimento ha avuto e avrà un impatto sull'intero mercato interno, incluso quella dell'intermediazione creditizia, e di conseguenza l'Ufficio Affari Legali

presidia, in modo particolare, l'evoluzione del quadro normativo al fine di fornire il proprio contributo in sede istituzionale.

In materia antiriciclaggio, inoltre, da menzionare la proposta di regolamento relativo (2016/0413 (COD)) che prevede un sistema di controlli sul denaro contante in entrata o in uscita dall'Unione europea per completare il quadro giuridico per la prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo di cui alla direttiva (UE) 2015/849.

In ultima analisi, anche nei servizi di pagamento l'attività delle Istituzioni europee è stata rilevante nel 2017, e costantemente monitorata dall'Ufficio Affari Legali.

Nello specifico, la Commissione ha adottato norme attuative della seconda direttiva sui servizi di pagamento (direttiva (UE) 2015/2366) volta a modernizzare il settore e facilitare il pieno sviluppo del mercato europeo del commercio elettronico.

Si menziona, tra l'altro, il regolamento delegato (UE) 2017/2055 che fissa norme tecniche di regolamentazione per la cooperazione e lo scambio di informazioni tra autorità competenti in relazione all'esercizio del diritto di stabilimento e della libera prestazione dei servizi degli istituti di pagamento, conformemente all'articolo 28 della direttiva (UE) 2015/2366.

Quanto adottato, a livello legislativo europeo, rientra nell'ambito di un'azione europea che negli ultimi anni ha interessato da vicino il settore bancario, finanziario e assicurativo in generale.

È sufficiente citare: la direttiva (UE) 2014/17 sui mutui ipotecari; direttiva (UE) 2014/65, relativa ai mercati degli strumenti finanziari; la direttiva (UE) 2014/92 sulla comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, sul trasferimento del conto di pagamento e sull'accesso al conto di pagamento; la citata direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno; il regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati; la direttiva (UE) 2016/97 sulla distribuzione assicurativa.

Da ricordare inoltre il contributo costante della Corte di giustizia dell'Unione europea che con le sue pronunce ha chiarito alcuni aspetti rilevanti in materia bancaria, finanziaria e assicurativa.

Su tutte, si può citare ad esempio la sentenza del 20 settembre 2017 (C-186/16) in cui il giudice europeo ha statuito che un istituto finanziario che concede un mutuo espresso in valuta estera è tenuto a fornire al mutuatario informazioni sufficienti a consentirgli di assumere la propria decisione con prudenza e piena consapevolezza.

Il complesso delle attività Istituzionali europee sopra descritte ha implicato, e

implicherà nel 2018, un'attenta attività di studio, ricerca e aggiornamento da parte dell'Ufficio Affari Legali al fine di garantire il costante adeguamento della disciplina di settore alle regole dettate dalle Istituzioni europee e nazionali.

Nello specifico l'Ufficio Affari Legali presidierà attentamente le proposte europee sulle questioni legate all'interazione tra finanza e tecnologia e le iniziative legislative dell'Unione sul finanziamento collettivo (*crowdfunding*) e il prestito tra pari (*peer-to-peer*), preannunciate dalla Commissione lo scorso mese di ottobre (Comunicazione del 24 ottobre 2017 - Programma di lavoro della Commissione per il 2018, COM(2017) 650 final/2).

L'Ufficio Affari Legali, infine, curerà laddove necessario la collaborazione sia con le autorità europee (Commissione europea, EIOPA, ESMA, ABE) sia con quelle di altri Stati membri, quali ad esempio l'ORIAS francese, la FCA (*Financial Conduct Authority*) inglese e la FSMA (*Financial Services and Markets Authority*) belga.

### Livello nazionale

Nell'ambito dello scenario europeo sopra descritto, l'Ufficio Affari Legali ha provveduto a monitorare e recepire le riforme adottate dal Legislatore nel corso del 2017 con l'obiettivo di migliorare il servizio fornito al mercato e garantire parametri di efficienza elevati.

In proposito l'Organismo, con il supporto dell'Ufficio Affari Legali, ha partecipato attivamente a numerose iniziative istituzionali volte al recepimento di due decreti legislativi già citati che hanno introdotto significative novità per le attività istituzionali dell'OAM.

Da un lato, il Decreto legislativo 25 maggio 2017, n. 90 - che modifica il Decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231 (di seguito, "D.lgs. n. 231/2007") - recante attuazione della c.d. quarta direttiva antiriciclaggio; dall'altro, il Decreto legislativo 25 maggio 2017, n. 92 recante disposizioni per l'esercizio dell'attività di Compro oro.

Con il d.lgs. n. 90/2017, è stato, da un lato, ampliato il ventaglio di sanzioni irrogabili dall'OAM (v. articolo 8, comma 17, lettera a), del d.lgs. n. 90/2017, che ha modificato l'articolo 128-*duodecies*, del TUB), dall'altro, oltre alla precisazione degli obblighi antiriciclaggio in capo ai soggetti iscritti negli Elenchi e nei Registri OAM, è stata prevista l'istituzione di un apposito registro OAM per i soggetti convenzionati e agenti, diversi dagli agenti di cui all'articolo 128-*quater*, commi 2 e 6, del TUB, di prestatori di servizi di pagamento e istituti emittenti moneta elettronica (v. articoli 43-45 del d.lgs. n. 231/2007, così come novellato dal d.lgs. n. 90/2017).

In relazione al primo profilo, dal 4 luglio 2017, l'OAM ha dunque il potere di irrogare, oltre al richiamo scritto, la sospensione dall'esercizio dell'attività e cancellazione, anche la sanzione pecuniaria.

Nello specifico, l'Organismo, nei confronti degli iscritti persone fisiche può irrogare la sanzione pecuniaria da euro cinquecento a euro cinquemila, mentre nei confronti degli iscritti persone giuridiche la sanzione pecuniaria da euro mille al dieci per cento del fatturato, posto che i proventi derivanti dalle sanzioni affluiscono al bilancio dello Stato. Come noto, infatti, il previgente impianto sanzionatorio presentava una significativa divergenza tra la sanzione minima irrogabile (il richiamo scritto) e la sanzione immediatamente successiva (sospensione di sei mesi, e conseguente sostanziale chiusura dell'attività del professionista), non prevedendo tra le stesse sanzioni intermedie.

In aggiunta, il minimo edittale previsto per la sospensione dell'esercizio dell'attività è stato ridotto da sei mesi a dieci giorni e sono state individuate le circostanze rilevanti che, ove pertinenti, si devono tenere in considerazione nella determinazione delle sanzioni irrogabili dall'OAM (v. articolo 8, comma 17, lettere b) e c), del D.lgs. n. 90/2017).

È stata dunque soddisfatta l'esigenza emersa fortemente negli ultimi due anni di attività dell'OAM di perfezionare il sistema sanzionatorio vigente attraverso l'introduzione, nello spettro delle sanzioni irrogabili dall'OAM, delle sanzioni pecuniarie, nei confronti sia di soggetti iscritti persone fisiche sia di soggetti iscritti persone giuridiche.

Di conseguenza, sono state predisposte da parte dell'Organismo delle linee guida *ad hoc*, poste in consultazione pubblica e inserite successivamente sul portale telematico ("Linee guida sulle modalità applicative e quantificazione delle sanzioni pecuniarie irrogate dall'OAM, in applicazione dell'articolo 128-*duodecies*, del D.lgs. n. 385/1993"). Per quanto riguarda il secondo aspetto, il nuovo articolo 45 del d.lgs. n. 231/2007, come novellato dal d.lgs. n. 90/2017, prevede, una volta che sarà completato l'*iter* relativo all'adozione della normativa di attuazione, l'istituzione presso l'Organismo di un registro pubblico informatizzato dei c.d. soggetti convenzionati.

Quest'ultimo sarà destinato ad accogliere e censire gli estremi identificativi e logistici di soggetti a vario titolo convenzionati e degli agenti, diversi dagli agenti in attività finanziaria iscritti nell'elenco di cui all'articolo 128-*quater*, commi 2 e 6, del TUB, costituenti la rete di distribuzione commerciale dei prestatori di servizi di pagamento e degli IMEL.

Nel registro sarà inoltre presente un'apposita sezione relativa ai punti di contatto

centrale che i prestatori di servizi di pagamento e IMEL, aventi sede legale e amministrazione centrale in altro Stato europeo, e operanti senza succursale sul territorio nazionale tramite i predetti soggetti convenzionati e agenti, sono tenuti per legge ad istituire (articolo 128-quater, comma 7-bis, del TUB).

Il registro conterrà altresì una sottosezione ad accesso riservato a determinate categorie di soggetti previste *ex lege*, con l'obiettivo di creare un patrimonio informativo, a disposizione delle autorità competenti e dei prestatori di servizi di pagamento e di moneta elettronica, in ordine alla reputazione e legalità dei soggetti operanti in questo specifico settore di mercato.

In relazione, invece, al D.lgs. n. 92/2017, l'articolo 3 introduce l'istituzione di un apposito registro degli operatori Compro oro, ai fini dell'esercizio in via professionale dell'attività, tenuto e gestito dall'OAM.

In via generale, il registro recherà nota degli estremi identificativi dell'operatore Compro oro.

L'OAM avvierà la gestione del "Registro degli operatori Compro oro" e del "Registro dei soggetti convenzionati ed agenti di prestatori di servizi di pagamento e istituti emittenti moneta elettronica" nel momento in cui saranno decorsi gli specifici termini prescritti dalla legislazione nazionale, rispettivamente ai sensi dell'articolo 14, comma 1, del D.lgs. n. 92/2017 e dell'articolo 9, commi 5 e 6 del D.lgs. n. 90/2017.

### **Focus sull'applicazione del D.lgs. n. 92/2017 sull'esercizio dell'attività di Compro oro**

A seguito dell'entrata in vigore del D.lgs. n. 92/2017, l'Ufficio Affari Legali ha supervisionato la corretta attuazione delle disposizioni, all'interno di un apposito gruppo di lavoro costituito in seno all'Organismo.

Nello specifico, l'Ufficio Affari Legali ha valutato la conformità al dettato normativo delle soluzioni tecniche operative proposte dagli altri Uffici.

Contestualmente, l'Ufficio Affari Legali, ha collaborato attivamente con le amministrazioni e autorità competenti, in particolare il Ministero dell'economia e delle finanze e la Guardia di Finanza, partecipando ad incontri istituzionali, presentazioni e tavole rotonde all'uopo dedicate e fornendo il proprio supporto alle attività istituzionali del Presidente e del Direttore Generale.

In aggiunta, l'Ufficio Affari Legali ha partecipato agli incontri organizzati dalle associazioni rappresentative del settore degli operatori Compro oro, al fine di fornire informazioni e aggiornamenti in merito all'istituendo registro degli operatori Compro

oro.

In ultima analisi, l'Ufficio Affari Legali ha fornito informazioni e aggiornamenti periodici, anche mediante apposite presentazioni, al personale dell'Organismo, in un'ottica di costante condivisione dell'*iter* istitutivo del Registro.

## ATTIVITA' REGOLAMENTARE INTERNA

### Regolamento integrativo sulle procedure sanzionatorie

Nel corso del 2017, l'Ufficio Affari Legali ha consolidato la propria attività in materia di procedura sanzionatoria, a cui contribuisce attivamente a seguito delle modifiche apportate, nel 2016, all'apposito regolamento integrativo.

Come noto, con delibera del 10 maggio 2016 il Comitato di Gestione ha approvato le proposte di modifica del Regolamento Integrativo concernente la procedura sanzionatoria per le violazioni accertate dall'Organismo nell'esercizio dei propri compiti di controllo e la procedura di cancellazione ai sensi dell'art. 128-*duodecies*, comma 3, del D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385.

Le modifiche, applicabili alle procedure avviate dal 1° giugno 2016, sono volte ad allineare le relative procedure a quelle delle maggiori Autorità del settore.

In particolare, alla luce della giurisprudenza sovranazionale e nazionale in materia di giusto procedimento, sono stati individuati alcuni elementi che hanno giustificato un intervento di modifica del richiamato Regolamento con conseguenti cambiamenti in termini di organizzazione interna e ripartizione delle funzioni.

Da un lato, la netta separazione delle tre fasi della procedura (accertamento e avvio della procedura, istruttoria, decisoria), dall'altro, l'esigenza, sollevata anche dai portatori di interessi, di una maggiore interlocuzione con l'organo decidente.

Per garantire quanto sopra, si è prescritto che l'Ufficio Vigilanza continui ad occuparsi dell'attività di controllo e accertamento – con avvio della procedura sanzionatoria -, mentre è stata attribuita all'Ufficio Affari Legali la fase della valutazione del complesso degli elementi istruttori (incluso l'accesso agli atti e l'audizione personale), con la conseguente formulazione della proposta di irrogazione delle sanzioni - a cui si è aggiunta recentemente la nuova sanzione pecuniaria - o di archiviazione della procedura (cfr. principalmente artt. 2, 3, 4, 5, 6, 7, e 9 del Regolamento suddetto).

Al riguardo, come già accennato, a partire dal 4 luglio 2017 è entrato in vigore il d.lgs. n. 90/2017 che attribuisce all'OAM il potere di irrogare sanzioni pecuniarie nei confronti dei soggetti iscritti.

Sul punto, si richiamano inoltre le “Linee guida sulle modalità applicative e quantificazione delle sanzioni pecuniarie irrogate dall’OAM, in applicazione dell’art. 128-*duodecies* del D.lgs. n. 385/1993”, condivise con gli operatori di settore mediante consultazione pubblica, adottate nel corso del 2017 e pubblicate sul portale telematico dell’OAM.

Per quanto concerne invece la procedura di cancellazione ai sensi dell’art. 128-*duodecies*, comma 3, del TUB - di cui al Titolo II del Regolamento - stante la diversa natura rispetto alla procedura sanzionatoria, si è mantenuto inalterato l’impianto.

### **Focus sulle procedure sanzionatorie**

Il presente *focus* descrive, anche attraverso un’apposita tabella di seguito riportata (*Tabella n. 1*), i provvedimenti deliberati nel corso del 2017 da parte del Comitato di Gestione, previa formulazione di proposta dell’Ufficio Affari Legali.

Come accennato, l’Ufficio Affari Legali verifica che sia correttamente instaurato il contraddittorio con i destinatari delle contestazioni e sia salvaguardata la possibilità degli stessi di partecipare alla procedura, attraverso il diritto di: accedere agli atti, presentare controdeduzioni difensive; richiedere un’audizione personale. Nello specifico l’Ufficio Affari Legali si occupa della valutazione del complesso degli elementi istruttori, della formulazione della proposta di irrogazione delle sanzioni di cui all’articolo 128-*duodecies*, comma 1, del TUB ovvero di archiviazione della procedura. Il D.lgs. n. 90/2017, all’art. 8, comma 17, ha ampliato i poteri sanzionatori dell’Organismo, prevedendo il potere di applicare nei confronti degli iscritti - oltre alle sanzioni già previste dall’art. 128-*duodecies*, comma 1, del TUB del richiamo scritto, della sospensione e della cancellazione - anche la sanzione pecuniaria.

Le sanzioni pecuniarie attribuiscono all’Organismo maggiore flessibilità nell’adozione dei provvedimenti, consentendo allo stesso di superare il limite che in precedenza obbligava quantomeno a sospendere dall’esercizio dell’attività gli iscritti nei casi di violazione tali da non poter essere risolti con un semplice richiamo scritto.

Nell’arco del 2017 l’Ufficio Affari Legali, ha formulato cinquecento sessanta (n. 560) proposte di provvedimenti, trasmessi al Comitato di Gestione per le relative deliberazioni.

**Tabella 1**

Procedure sanzionatorie - situazione al 31 dicembre 2017																																	
Procedure sanzionatorie	Procedure avviate 2016	Procedure avviate 2017	Procedure in corso	Procedure concluse	Archiviazione						Richiamo					Sanzione pecuniaria					Sospensione				Cancellazione								
					IPPF	IPPG	APF	APG	MC	TOT	IPPF	IPPG	APF	APG	MC	TOT	IPPF	IPPG	APG	MC	TOT	APF	APG	MC	CV	TOT	IPPF	IPPG	APF	APG	MC	CV	TOT
Attività di controllo centralizzate	491	437	392	521	4	1	5	5	1	16	21	6	57	29	12	125	-	-	-	-	-	8	1	1	3	13	152	13	161	28	11	2	367
Contributi	420	225	212	433	4	-	3	-	-	7	10	3	37	6	3	59	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	152	13	161	28	11	2	367
Comunicazione Polizza R.C. aggiornata	-	175	175	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Segnalazioni da Ufficio Elenchi	45	36	5	68	-	-	1	3	1	5	11	3	19	19	8	60	-	-	-	-	-	-	-	3	3	-	-	-	-	-	-	-	
Mandati fidejussori	15	1	-	13	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	2	-	-	-	-	-	8	1	1	-	10	-	-	-	-	-	-	-
Collaboratore non comunicato	9	-	-	6	-	1	-	2	-	3	-	-	-	3	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mancato riscontro	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Attività esclusiva	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Esposti ricevuti da terzi	19	18	7	20	2	-	2	-	-	4	1	1	11	3	-	16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ispezioni	12	38	30	19	-	-	-	1	-	1	1	-	3	4	1	9	1	1	1	1	4	1	1	-	-	2	-	-	2	-	1	-	3
Ispezione ordinaria	9	14	9	14	-	-	-	1	-	1	1	-	3	-	1	5	1	1	1	1	4	1	1	-	-	2	-	-	1	-	1	-	2
Ispezione tematica	-	15	14	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Ispezione Enasarco / OAM	3	9	7	4	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totale complessivo</b>	<b>522</b>	<b>493</b>	<b>429</b>	<b>560</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>71</b>	<b>36</b>	<b>13</b>	<b>150</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>152</b>	<b>13</b>	<b>163</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>370</b>

Alla luce dei dati sopra illustrati, si evidenziano i seguenti profili di interesse:

- i trecentosessantasette (n. 367) provvedimenti sanzionatori di cancellazione rappresentano il 66% del totale dei provvedimenti e sono stati irrogati a seguito dell'omesso versamento del contributo dovuto a titolo di iscrizione negli Elenchi e Registri OAM;
- i quindici (n. 15) provvedimenti sanzionatori di sospensione, sono stati irrogati, per la maggior parte dei casi, a seguito di verifiche riguardanti il rilascio alla clientela di garanzie (prodotto finanziario «Fidejussioni e garanzie») prive di efficacia; queste ultime, emesse da intermediari finanziari a ciò non abilitati, comportano grave rischio per i beneficiari e significativo danno per i richiedenti in buona fede;
- lo strumento sanzionatorio più utilizzato dall'OAM, al netto delle cancellazioni deliberate per omesso versamento dei contributi, è il richiamo scritto, il quale rappresenta il 27% del totale dei provvedimenti irrogati;
- le archiviazioni sono ventuno (n. 21) e rappresentano il 4% del totale dei provvedimenti adottati;
- sono, invece, quattro (n. 4) le sanzioni pecuniarie irrogate in conseguenza di procedure sanzionatorie avviate a seguito di ispezioni ordinarie.

### Circolari e comunicazioni interpretative

Nel corso del 2017 sono stati forniti alcuni chiarimenti e indirizzi in merito a questioni di particolare importanza emerse nel settore dell'intermediazione del credito nonché aggiornate alcune disposizioni emanate nel 2016.

Nel 2017 è stata pubblicata una Circolare e cinque Comunicazioni interpretative.

Per quanto concerne le Circolari: l'attività dell'OAM si è principalmente soffermata sull'annuale aggiornamento delle disposizioni inerenti al versamento dei contributi e delle altre somme dovute per l'anno 2018 dagli iscritti e dai richiedenti l'iscrizione negli Elenchi e nel Registro gestiti dall'OAM (**Circolare n. 29/17**).

Passando poi in rassegna le Comunicazioni pubblicate dall'OAM nel 2017, esse hanno riguardato i seguenti temi rilevanti per il mercato dell'intermediazione creditizia: il possesso di una casella di posta elettronica certificata (PEC); gli adempimenti degli obblighi informativi da parte dei mediatori creditizi; le modalità di acquisizione e archiviazione della documentazione trasmessa dai collaboratori; l'attività di consulenza svolta dai mediatori creditizi; gli obblighi di trasparenza nell'attività di mediazione creditizia senza convenzione.

Nello specifico, con la **Comunicazione n. 13/17** contenente chiarimenti in merito al requisito tecnico - informatico relativo al possesso, da parte degli agenti e mediatori, di una casella di posta elettronica certificata (PEC), l'Organismo ha sottolineato l'importanza di controllare con la necessaria periodicità la capienza residua della casella di posta elettronica certificata, al fine di porsi in condizione di ricevere le comunicazioni nonché eseguire la procedura di rinnovo della propria casella di posta elettronica certificata prima dell'effettiva scadenza del servizio.

Con la **Comunicazione n. 14/17** contenente chiarimenti in merito all'adempimento degli obblighi informativi dei mediatori, verso i consumatori, sulle commissioni concordate con i vari intermediari, l'OAM ha ritenuto necessario fornire agli operatori indirizzi e chiarimenti in merito all'adempimento degli obblighi informativi ai sensi dell'art.120-*decies*, comma 2, del TUB, in materia di credito immobiliare ai consumatori.

Con la **Comunicazione n. 15/17** contenente chiarimenti in merito alla modalità di acquisizione e archiviazione della documentazione trasmessa dai collaboratori che svolgono attività di "offerta fuori sede", l'Organismo ha rilevato la necessità che l'intermediario del credito offra effettive garanzie di mantenimento delle caratteristiche dei documenti che assicurino il valore di fonte attendibile e di prova giuridicamente rilevante, accertando che il processo conservativo sia stato correttamente eseguito.

Segue la **Comunicazione n. 16/17** contenente chiarimenti in merito allo svolgimento da parte dei mediatori creditizi dell'attività di consulenza e osservazioni in merito al frazionamento del compenso di mediazione.

In particolare, l'OAM, al fine di prevenire prassi anomale o elusive degli obblighi di

legge, ha fornito indicazioni agli operatori alcune indicazioni in merito ai limiti connessi all'attività del mediatore creditizio, con particolare riferimento ai casi in cui il medesimo svolga attività di consulenza, anche tramite raccomandazione personalizzata al cliente, in via autonoma rispetto all'attività di messa in relazione.

Da ultimo, la **Comunicazione n. 17/17** contenente ulteriori chiarimenti in merito ad alcuni obblighi di trasparenza nell'attività di mediazione creditizia senza convenzione (c.d. *off-line*) alla luce del Protocollo d'Intesa del 27 ottobre 2017.

L'OAM, nello specifico, ha fornito agli operatori ulteriori indicazioni, a seguito della stipulazione in data 27 ottobre 2017 del Protocollo d'Intesa con l'Associazione Bancaria Italiana ("ABI") e alcune associazioni rappresentative delle società finanziarie e dei mediatori creditizi.

### **Protocollo d'intesa ABI-OAM e associazioni rappresentative delle società finanziarie e dei mediatori creditizi in materia di trasparenza nell'attività di mediazione senza convenzione**

In data 27 ottobre 2017, l'OAM, insieme ad alcune associazioni rappresentative delle società finanziarie e dei mediatori creditizi, ha firmato un Protocollo d'intesa per rendere più semplici le modalità con le quali i mediatori *off-line* possono comunicare il costo del loro compenso, a carico del cliente, al soggetto finanziatore, per consentirgli di includerlo nel TAEG/TEG.

L'obiettivo è facilitare il percorso dell'intera filiera nell'assolvimento degli adempimenti di legge, permettendo quindi al consumatore di conoscere subito il costo complessivo del finanziamento una volta messo in contatto con il finanziatore.

### **Consultazioni pubbliche a cui l'OAM ha partecipato nel 2017**

Nel corso del 2017, l'Ufficio Affari Legali ha attivamente contribuito alla partecipazione dell'Organismo alla consultazione pubblica avviata dal Ministero dell'economia e delle finanze in materia di servizi di pagamento.

In particolare, l'Ufficio Affari Legali ha predisposto le osservazioni dell'OAM in merito alla consultazione pubblica avviata in data 18 luglio 2017 per il recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento.

L'Organismo ha ritenuto opportuno trasmettere le proprie osservazioni in quanto i servizi di pagamento sono parte integrante della disciplina sull'intermediazione creditizia, specificamente quella relativa agli agenti in attività finanziaria, che per promuovere e concludere i contratti relativi alla prestazione di servizi di pagamento

devono essere iscritti in un apposito elenco gestito dall'Organismo (articolo 128-*quater*, comma 2, del TUB).

In aggiunta, occorre evidenziare che gli Agenti in attività finanziaria che prestano esclusivamente servizi di pagamento devono iscriversi in una sezione speciale dell'elenco OAM degli agenti in attività finanziaria (articolo 128-*quater*, comma 6, del TUB).

Tutto ciò sottolinea che la disciplina dei servizi di pagamento è strettamente connessa alla disciplina dell'intermediazione creditizia, in particolar modo a quella degli agenti in attività finanziaria.

La suesposta iniziativa intrapresa dall'OAM si fonda sulla volontà dell'Organismo di partecipare attivamente ai procedimenti legislativi, europei e nazionali, che coinvolgono direttamente o indirettamente, i soggetti iscritti agli Elenchi e Registri tenuti dall'OAM.

### Riunioni dei tavoli tecnici con gli Associati

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

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

Nel corso del 2017, l'Ufficio Affari Legali ha gestito e verbalizzato le sedute di due tavoli tecnici che hanno costituito importanti occasioni di confronto con i professionisti e gli operatori del settore, confermando che il dialogo con i portatori di interessi assume un ruolo di assoluto rilievo per l'OAM.

### Controllo sui requisiti di rappresentatività

L'Ufficio Affari Legali ha proceduto alla verifica annuale della permanenza dei requisiti di rappresentatività degli Associati riferendone gli esiti al Comitato di Gestione.

Lo scopo della verifica è quello di accertare il mantenimento della qualità di Associato all'Organismo così come disposto dall'articolo 3, comma 2, dello Statuto.

Di conseguenza, l'Ufficio ha proceduto all'esame puntuale delle dichiarazioni pervenute dai tredici attuali Associati.

Per quelli rappresentativi degli intermediari di cui alla lettera A), vale a dire

rappresentativi delle categorie Banche, Intermediari finanziari, Istituti di moneta elettronica e Istituti di pagamento, mediante controlli sulla regolare presenza negli Elenchi gestiti dalla Banca d'Italia; per quelli di riguardanti la lettera B), rappresentativi degli iscritti agli Elenchi OAM mediante riscontro con i dati a disposizione dell'Organismo alla data del 31 dicembre 2016.

### **Attività di gestione degli accessi agli atti**

L'Ufficio Affari Legali è l'unità responsabile del procedimento di accesso ai documenti amministrativi formati o detenuti dall'Organismo, come disciplinato dal relativo Regolamento integrativo.

L'Ufficio esamina e gestisce le istanze di accesso agli atti, curandone la trasmissione a terzi e coordinando la comunicazione interna con gli uffici interessati in merito agli stessi; il provvedimento finale in ordine alla richiesta pervenuta è adottato dal Responsabile dell'Ufficio.

### **Cambiavalute**

Ai sensi dell'articolo 17-*bis* del d.lgs. n. 141/2010 l'esercizio professionale nei confronti del pubblico dell'attività di Cambiavalute, anche su base stagionale, consistente nella negoziazione a pronti di mezzi di pagamento in valuta, è riservato ai soggetti iscritti in un apposito Registro tenuto dall'OAM, che sono tenuti, tra l'altro, a trasmettere per via telematica allo stesso le negoziazioni effettuate. Nel corso del 2017 sono state concluse le prime procedure sanzionatorie nei confronti dei Cambiavalute per la violazione della disciplina di settore con l'irrogazione dei relativi provvedimenti sanzionatori.

## **PIANO ATTIVITÀ PER IL 2018**

Come suesposto, il 2017, in particolare, è stato caratterizzato dall'adozione del d.lgs. n. 90/2017 e n. 92/2017.

I due decreti legislativi, entrati in vigore nel mese di luglio, hanno posto le basi per un'intensa attività dell'Ufficio Affari Legali che, avviata nel secondo semestre del 2017, continuerà anche in tutto il 2018.

Per quanto riguarda il D.lgs. n. 92/2017, relativo all'esercizio di attività di Compro oro, si rileva che dal momento in cui entrerà in vigore il Decreto attuativo del Ministero dell'economia e delle finanze, con cui verranno definite le modalità e le specifiche

tecniche di popolamento, alimentazione e aggiornamento del registro degli operatori Compro oro, l'OAM avrà tre mesi per avviare la gestione del predetto registro.

Pertanto, l'Ufficio Affari legali supporterà, dal punto di vista giuridico, tutte le attività degli uffici dell'OAM affinché le soluzioni operative individuate siano conformi a quanto prescritto dal Decreto ministeriale.

Inoltre, l'Ufficio Affari Legali continuerà la propria attività di verifica di conformità della regolamentazione interna vigente alla nuova disciplina di settore, primaria e secondaria, predisponendo, laddove opportuno, le necessarie modifiche e integrazioni. In aggiunta, ove richiesto, l'Ufficio Affari Legali interagirà con le Amministrazioni competenti per ottenere delucidazioni e chiarimenti circa l'interpretazione delle disposizioni contenute nel Decreto del Ministero dell'economia e delle finanze.

Da ultimo, l'Ufficio Affari Legali proseguirà la sua attività di aggiornamento e informazione nei confronti di tutti gli uffici e organi dell'OAM e, laddove richiesto, parteciperà a iniziative di confronto con i portatori di interessi e le istituzioni competenti. Analoghe considerazioni possono essere avanzate per quanto riguarda l'attuazione del d.lgs. n. 90/2017, in particolare circa l'istituzione del registro dei soggetti convenzionati.

L'Ufficio Affari Legali, sebbene con tempi diversi, dovrà fornire il necessario supporto legale agli uffici e organi dell'OAM affinché le soluzioni operative e tecniche individuate ai fini dell'istituzione del registro siano conformi al quadro normativo e al Decreto attuativo che sarà emanato dal Ministero dell'economia e delle finanze.

Anche per quanto concerne l'avvio della gestione del registro dei soggetti convenzionati, dovranno essere rispettati i tempi dettati dal D.lgs. n. 90/2017.

Nel corso del 2018 poi, l'Ufficio Affari Legali, attraverso una quotidiana attività di analisi e ricerca parteciperà attivamente alle iniziative istituzionali, in sede europea e nazionale, al fine di assicurare ai propri iscritti di operare in un mercato dell'intermediazione creditizia fondato su un sano spirito di concorrenza tra gli operatori e nel contempo attento alle necessità dei consumatori.

In particolare, per quanto riguarda il recepimento della legislazione europea, l'Ufficio Affari Legali sarà impegnato in un'intensa attività di analisi dell'impatto, sull'attività degli intermediari del credito, della recente direttiva in materia di servizi di pagamento (direttiva (UE) 2015/2366) e della direttiva in merito alla distribuzione assicurativa (direttiva (UE) 2016/97).

Non solo, sono in cantiere, in sede istituzionale europea, anche ulteriori modifiche alla quarta direttiva antiriciclaggio - proposte nel mese di luglio 2016 (Proposta di

direttiva, COM(2016) 450 *final*) - volte a rafforzare ulteriormente le norme europee per contrastare il riciclaggio e il finanziamento del terrorismo che necessariamente comporteranno un'attenta attività di approfondimento da parte dell'Ufficio Affari Legali.

Quest'ultimo, inoltre, sarà pienamente operativo anche in materia di tutela dei dati personali monitorando l'impatto che il regolamento (UE) 2016/679 ha sull'apparato normativo nazionale.

A ciò si aggiunga che nei prossimi mesi, la Commissione europea dovrà adottare le prime misure relative al Piano d'azione del 23 marzo 2017 per i servizi finanziari destinati ai consumatori che potrebbero avere riflessi sul mercato nazionale dell'intermediazione creditizia.

L'Ufficio Affari Legali, attento agli sviluppi in sede europea, seguirà da vicino l'argomento e cercherà di dare il suo contributo.

In generale nel corso del 2018, l'Ufficio Affari Legali monitorerà attentamente i processi di revisione normativa che interessano direttamente o indirettamente il settore dell'intermediazione del credito e quello bancario-finanziario al fine di sostenere e sollecitare le necessarie modifiche normative di semplificazione e armonizzazione regolamentare volte ad assicurare, da un lato, una maggiore efficienza nell'esercizio della funzione di tenuta degli Elenchi e, dall'altro, la riduzione di oneri a carico del sistema.

In aggiunta, l'Ufficio Affari Legali, per quanto di sua competenza e nei limiti delle proprie risorse, continuerà ad offrire il proprio supporto legale agli Associati e ai soggetti iscritti, nell'ottica di un confronto costante con gli operatori.

Per quanto riguarda infine i compiti assunti in materia di procedure sanzionatorie, l'Ufficio Affari Legali continuerà a svolgere le attività di competenza, attribuite a partire dal 1° giugno 2016, perseguendo i fini determinati dalla legge e rispettando i criteri di economicità, di efficacia e di imparzialità, di pubblicità e di trasparenza nonché quelli previsti dall'ordinamento europeo.

Copyright 2017 © Organismo per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività  
finanziaria e dei Mediatori creditizi - OAM  
Piazza Borghese, 3 00186 Roma C.F. 97678190584  
Tel. 06.688251 Fax 06 68212709  
info@Organismo-am.it www.Organismo-am.it