

RELAZIONE ANNUALE

SULLE ATTIVITÀ SVOLTE NEL **2018**
E PIANO ATTIVITÀ PER IL **2019**

Il Presidente **Antonio Catricalà**



RELAZIONE ANNUALE

SULLE ATTIVITÀ SVOLTE NEL **2018**
E PIANO ATTIVITÀ PER IL **2019**

Il Presidente **Antonio Catricalà**

© **OAM, 2018**

Indirizzo

Piazza Borghese, 3
00186 Roma - Italia

Telefono

+39 06.688251

Sito internet

[https:// www.organismo-am.it](https://www.organismo-am.it)

Tutti i diritti riservati.

È consentita la riproduzione
a fini didattici e non commerciali,
a condizione che venga citata la fonte.

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 su 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). In questa prospettiva, la costruzione di un mercato europeo dei servizi finanziari al dettaglio più trasparente ed efficiente è fondamentale per agevolare lo sviluppo delle attività nazionali e transfrontaliere.

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, credito immobiliare ai consumatori e servizi di pagamento. 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 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"). In merito ai servizi di pagamento è sufficiente richiamare la direttiva 2015/2366/U, recepita mediante il Decreto legislativo 15 dicembre 2017, n. 218.

A livello nazionale, il Legislatore italiano, in attuazione delle norme europee, ha dettato 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, in stretta cooperazione con autorità e amministrazioni nazionali ed europee. 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.

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 riguardanti gli Agenti in attività finanziaria e i Mediatori creditizi:

- 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 2018 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;
- istituire il Registro degli operatori Compro oro.

La normativa di riferimento prevede che, per lo svolgimento dei propri compiti, l'OAM possa chiedere ai soggetti iscritti nei propri Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi 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 E 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".

L'ASSEMBLEA

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

L'Assemblea consta attualmente dei seguenti Associati:

- "Associazione Bancaria Italiana" (ABI);
- "Associazione Finanziarie Italiana" (AFIN);
- "Associazione Mediatori e Agenti" (AMA);
- "Associazione prestatori di servizi di pagamento" (APSP);
- "Associazione Italiana per il Factoring" (ASSIFACT);
- "Associazione Italiana *Leasing*" (ASSILEA);
- "Associazione Italiana del Credito e Consumo Immobiliare" (ASSOFIN);
- "ASSOMEA";
- "Associazione Italiana Professionisti del Credito" (ASSOPROFESSIONAL);
- "Federazione Nazionale delle Società Finanziarie" (FENAFI) – sospesa – ;
- "Federazione Italiana Agenti Immobiliari Professionali" (FIAIP);
- "Federazione Italiana Mediatori Agenti d'Affari" (FIMAA);
- "Unione Finanziarie Italiane" (UFI).

I compiti spettanti all'Assemblea sono stabiliti nel dettaglio dallo Statuto dell'Organismo e si sostanziano nel potere di:

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

Il 23 aprile 2018 l'Assemblea degli Associati si è riunita deliberando sui seguenti argomenti:

- proposta di modifica dello Statuto dell'OAM: discussione e conseguenti determinazioni - Assemblea straordinaria; esito delle verifiche effettuate sulle dichiarazioni ricevute da parte degli Associati ai sensi dell'art. 3 dello Statuto e dell'art. 4 del Regolamento Interno: discussione e conseguenti determinazioni - Assemblea ordinaria; approvazione del Bilancio consuntivo e rendiconto finanziario della gestione per l'esercizio 2017: discussione e conseguenti determinazioni - Assemblea ordinaria;
- nomina dei componenti del Comitato di Gestione e determinazione del compenso del Presidente, dei Componenti e del referente della Revisione interna: discussione e conseguenti determinazioni - Assemblea ordinaria; nomina dei componenti del Collegio Sindacale e determinazione del compenso del Presidente e dei Componenti: discussione e conseguenti determinazioni - Assemblea ordinaria; ratifica della nomina ministeriale del nuovo membro del Comitato di gestione di attribuzione del MEF, nella persona della Dott.ssa Isabella Fontana.

IL PRESIDENTE

L'attuale Presidente dell'OAM è stato eletto dall'Assemblea degli Associati il 30 giugno 2015 e riconfermato dall'Assemblea il 23 aprile 2018. 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 2018 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

Il Comitato di Gestione, ad oggi in carica è composto da:

- Antonio Catricalà - Presidente
- Andrea Ciani - Consigliere;
- Carlo Dorati - Consigliere;
- Michele Faldella - Consigliere;
- Isabella Fontana - Consigliere;
- Vito Raffaele Torelli - Consigliere.

L'attuale Comitato di Gestione è stato nominato dall'Assemblea degli Associati del 23 aprile 2018 e rimarrà in carica fino all'approvazione del bilancio 2020, 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 Vigilanza.

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 2018, il Comitato di Gestione si è riunito per 20 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 delle attività istituzionali.

IL COLLEGIO SINDACALE

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

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

L'attuale Collegio fu nominato dall'Assemblea degli Associati del 23 aprile 2018 e rimarrà in carica fino ad aprile 2021. Il Dott. Antonio Chirico è subentrato come sindaco

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 anche nel corso del 2018.

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, successivamente ad alcuni cambiamenti organizzativi interni, a decorrere dal 1° gennaio 2018 la responsabilità della funzione di revisione interna è assegnata in *outsourcing* al Dott. Riccardo Amatucci, Partner della Società DAD Advisory Srl, mentre referente interno per il Comitato di Gestione è il Dott. Vito Raffaele Torelli.

Scopo primario dell'*internal audit* è quello di testare i controlli e i processi, contribuendo al miglioramento delle procedure e alla loro corretta applicazione secondo un piano di attività triennale, condiviso e approvato dal Comitato di Gestione, nonché in base ad una rilevazione e valutazione dei rischi chiave inerenti, soggetti a costante aggiornamento.

ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2018

Attività di controllo svolte nel 1° semestre 2018

Nel primo semestre dell'esercizio 2018, la Funzione di Revisione Interna ha svolto 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. Amministrazione, Finanza, Controllo e Segreteria Generale – Controllo del deposito e della conservazione delle dichiarazioni conformi alle previsioni degli artt. 46/47 D.P.R. dei componenti del CdG e del CS.
 - 2.2. *Information Technology e Privacy* – Gestione dell'esercizio e monitoraggio del sistema informativo aziendale.
 - 2.3. Contabilità e bilancio – Tenuta della contabilità generale (processo di registrazione contabile e gestione dei libri obbligatori) – *Outsourcing*.
 - 2.4. Elenchi – Gestione delle attività relative alle prove d'esame.
 - 2.5. Segreteria Societaria – Gestione delle procedure connesse alle attività e al funzionamento dell'Assemblea degli associati e del Comitato di Gestione.
 - 2.6. Legale – Verifica sull'accertamento dei requisiti di rappresentatività degli associati.
 - 2.7. Vigilanza – Gestione dei rapporti con esponenti della PA.
 - 2.8. Personale e Organizzazione – Elaborazione buste paga e calcolo dei contributi previdenziali e assistenziali – *Outsourcing*.
3. Attività di Monitoraggio.

Attività di controllo svolte nel 2° semestre 2018

Nel secondo semestre dell'esercizio 2018, la Funzione di Revisione Interna ha svolto le seguenti attività:

1. Incontro con il Collegio Sindacale.
2. Attività di verifica per le seguenti aree individuate nel Piano di Audit:
 - 2.1. *Information Technology e Privacy* – Gestione della conformità dei sistemi ai requisiti informativi esterni - *focus privacy*.
 - 2.2. Ambiente, salute e sicurezza – Gestione degli aspetti ambientali.
 - 2.3. Legale – Gestione del contenzioso.
 - 2.4. Elenchi – Gestione delle richieste di iscrizione/cancellazione degli istanti.
 - 2.5. Amministrazione, Finanza, Controllo e Segreteria Generale – Acquisti di beni e servizi (Beni).
3. Attività di Monitoraggio.

I suggerimenti forniti a seguito delle attività di verifica sono stati condivisi con i Responsabili degli Uffici coinvolti che hanno comunicato i piani d'azione e le relative tempistiche per il completamento degli stessi.

ATTIVITÀ PREVISTA PER IL PRIMO SEMESTRE 2019

Sulla base di quanto indicato nel Piano di Audit, nel corso del I semestre dell'esercizio 2019 sono state pianificate le seguenti attività di verifica:

AREA	PROCESSO
AMMINISTRAZIONE, FINANZA, CONTROLLO E SEGRETERIA GENERALE	Controllo del deposito e della conservazione delle dichiarazioni conformi alle previsioni degli artt. 46/47 D.P.R. dei componenti del CdG e del CS
INFORMATION TECHNOLOGY E PRIVACY	Gestione della manutenzione applicativa
COMUNICAZIONE ESTERNA	Gestione dei flussi informativi verso Banca d'Italia
ELENCHI	Gestione dei dati pubblicati sugli Elenchi/Registri
PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	Selezione e assunzione del personale
VIGILANZA	Gestione del processo sanzionatorio
LEGALE	Verifica sull'accertamento dei requisiti di rappresentatività degli associati
BUDGET E CONTROLLO DI GESTIONE	Gestione delle attività connesse al processo di <i>budgeting</i> e <i>reporting</i>

ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE

La struttura organizzativa interna a fine 2018 è la seguente:

- Direzione Generale.
- Centro Studi.
- Ufficio Personale.
- Ufficio Affari Legali.
- Ufficio Segreteria Generale, Amministrazione, Finanza e Controllo.
- Ufficio Elenchi.
- Ufficio Vigilanza.
- Ufficio *Information Technology e Privacy*.

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 e differisce dal *budget* economico sostanzialmente per sfasature temporali relative ai pagamenti delle spese sostenute, ammortamenti di immobilizzazioni materiali e immateriali, accantonamento al fondo TFR e spese per investimenti capitalizzati.

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, 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.

Nella stima dei ricavi per contributi di iscrizione 2019, si è tenuto conto dell'andamento delle iscrizioni consuntivato ad ottobre 2018, più una proiezione a dicembre per gli ultimi due mesi dell'anno. Si è tenuto conto altresì delle aspettative per nuove iscrizioni, per rappresentare l'effettivo *trend* storico annuale di incremento degli iscritti, nell'ipotesi che tale andamento sia nuovamente confermato nel 2019.

L'ipotesi di ricavi esposta si fonda sul mantenimento delle quote di iscrizione invariate per tutte le categorie di iscritti ad Elenchi e Registri a fine 2018. Tale ipotesi è coerente con la stima dei costi di struttura da assorbire, che nel corso dell'esercizio 2019 sono previsti in aumento per via del cambiamento di perimetro dell'Ente sia in termini di numero di addetti sia con riguardo al trasferimento a nuova sede operativa. I Proventi per Esami e Prova Valutativa garantiscono un margine di gestione lievemente positivo come già manifestato negli esercizi precedenti. Tale risultato mira ad assorbire sia i costi per gli approvvigionamenti di servizi esterni sia i costi del personale interno coinvolto negli aspetti gestionali di tali attività. I proventi finanziari sono stati stimati sulla base degli interessi che si presume matureranno principalmente sul conto deposito titoli a garanzia e sul conto deposito a medio termine.

Gli oneri inseriti a *budget* 2019 sono quelli ragionevolmente prevedibili in conseguenza della attività caratteristica della gestione Elenchi e della vigilanza, nonché della gestione della struttura dell'Organismo.

Sito Istituzionale

Con riguardo al sito istituzionale, la costante manutenzione è stata affiancata dal servizio INFO POINT, 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: "CHIARIMENTI IN PRIMO PIANO", che offre chiarimenti sui temi di maggior interesse selezionati in base alla stagionalità; "GUIDE E INFORMAZIONI UTILI", con un esteso numero di guide facilmente consultabili, raggruppate per categoria di riferimento; "DOMANDE FREQUENTI", che permette di rintracciare le risposte elaborate sulla base delle oltre 800 domande ricevute dall'OAM nel corso degli ultimi anni. Qualora l'utente non riesca a risolvere i suoi dubbi attraverso i primi tre *step*, può cliccare sulla sezione "ASSISTENZA 24 ORE SU 24" e richiedere di essere contattato dagli operatori OAM per la risoluzione dei propri dubbi.

Con l'istituzione del Registro degli operatori Compro oro, il portale dell'Organismo è stato inoltre arricchito di pagine informative e funzioni di accesso all'area privata per tale categoria di soggetti nonché è stata attivata apposita sezione dedicata alla pubblicazione del citato Registro, come previsto dalla normativa applicabile.

Sono state costantemente predisposte varie pubblicazioni, nell'ambito di una tempestiva e doverosa informativa: Circolari, Comunicati stampa, Comunicazioni interpretative, oltre a una newsletter denominata "OAMAGAZINE" e dedicata ad approfondimenti su temi utili per gli iscritti.

4. UFFICIO ELENCHI

INTRODUZIONE

La presente Relazione illustra i dati relativi all'anno 2018, inerenti le funzioni proprie dell'Ufficio Elenchi, del cui ambito di operatività è fornito sintetico appunto:

- 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;
- gestione del Registro degli operatori Compro oro;
- 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*.

ELENCHI E REGISTRI OAM**SINTESI****Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi**

- n. 8.552 iscritti (+ 249 rispetto al 2017)
 - n. 6.334 Agenti in attività finanziaria (74%)
 - n. 1.919 Agenti nella Sezione speciale servizi di pagamento (22%)
 - n. 299 Mediatori creditizi (4%)
- n. 7.269 iscritti operativi (85%), n. 901 non operativi (15%)
- n. 14.814 collaboratori (+ 1.294 rispetto al 2017)
 - n. 6.700 di società di agenzia in attività finanziaria (45%)
 - n. 5.076 di società di mediazione creditizia (34%)
 - n. 3.038 di società di agenzia nei servizi di pagamento (21%)

Registro dei Cambiavalute

- n. 97 iscritti
 - n. 56 persone giuridiche
 - n. 41 persone fisiche
- n. 21 cancellati su istanza di parte (10 persone fisiche e 11 giuridiche)
- n. 3 non autorizzati ad operare
- 325 sportelli operativi
 - 280 in capo a persone giuridiche (86%)
 - 45 in capo a persone fisiche (14%)

Registro degli operatori Compro oro

- n. 3.103 iscritti (di cui 319 Operatori Professionali in Oro)
 - n. 1.561 persone giuridiche
 - n. 1.542 persone fisiche
- n. 1.743 Attività Prevalente / n. 1.360 attività secondaria
- n. 11 cancellati su istanza di parte (5 persone fisiche e 6 giuridiche)
- n. 5.359 sportelli operativi
 - 3.689 in capo a persone giuridiche (70%)
 - 1.670 in capo a persone fisiche (30%)

ELENCHI DEGLI AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA E DEI MEDIATORI CREDITIZI

Dati al 31/12/2018

La **Tabella 1** riporta alla data del 31 dicembre 2018 i dati 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 31/12/2018

Situazione Elenchi	2018	AGENTI		MED	AGENTI IP	
	31-dic	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.
Iscritti	8.552	5.405	929	299	1.744	175
- Operativi	7.269	4.562	857	288	1.404	158
- Non Operativi	1.283	843	72	11	340	17
- Sospesi	0	0	0	0	0	0
Collaboratori	14.814	591	6.109	5.076	85	2.953
- Agente Società Capitali			471			2.756
- Agente Società di Persone			5.638			197
Cancellati	6.601	4.501	566	146	1.195	193
- su istanza di parte / d'ufficio	3.794	2.665	444	120	452	113
- con provv. sanz. art.128 - duodecies, co.1	1.251	486	67	21	619	58
- con provv. sanz. art.128 - duodecies, co.3	1.556	1.350	55	5	124	22

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 2018: oltre 17.000 istanze di iscrizione, a fronte di poco più di 4.450 richieste di cancellazione, e poco più di 49.330 variazioni dei propri dati comunicate dagli iscritti. Con particolare riferimento ai procedimenti di iscrizione, sono indicate nella tabella seguente 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)	2018	AGENTI		MEDIATORI	AGENTI IP	
	31-dic	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.
Istanze iscrizione presentate	17.130	11.198	1.760	509	3.213	450
Istanze iscrizione sospese	2.855	1.109	833	225	477	211
Istanze iscrizione interrotte	4.151	2.528	807	428	273	115
- Irregolarità	3.984	2.437	772	417	260	98
- Cancellazioni spontanee/decessi	167	91	35	11	13	17
Dinieghi Istanze iscrizione	265	121	67	13	48	16
Variazioni	49.332	26.119	14.883	6.179	1.386	765
Cancellazioni su istanza di parte	4.479	3.164	536	144	513	122

Nella **Tabella 3** si riportano, infine, i procedimenti di iscrizione in corso di lavorazione alla data del 31 dicembre 2018, per un totale di ulteriori 87 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	2018	AGENTI		MED	AGENTI IP	
	31-12	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.
Iscrizioni	87	29	21	4	31	2
- in esame	65	22	14	2	25	2
- in sospensione	21	7	7	1	6	0
- in motivo ostativo	1	0	0	1	0	0

Confronto e analisi dati 2017 - 2018

La **Tabella 4** mette a confronto i dati di chiusura degli anni 2017 e 2018: iscritti operativi e non operativi, cancellati e collaboratori.

Tabella 4 – Comparazione dati 2017/2018

Situazione Elenchi	2017	AGENTI			MED		AGENTI IP		2018	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.	31-dic	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.	
Iscritti	8.303	5.390	921	295	1.517	180	8.552	5.405	929	299	1.744	175							
- Operativi	7.399	4.722	872	289	1.350	166	7.269	4.562	857	288	1.404	158							
- Non Operativi	901	667	48	5	167	14	1.283	843	72	11	340	17							
- Sospesi	3	1	1	1	0		0	0	0	0	0	0							
Collaboratori	13.520	506	5.703	4.571	80	2.660	14.814	591	6.109	5.076	85	2.953							
- Agente Società Capitali			5.197			2.463			5.638			2.756							
- Agente Società di Persone			506			197			471			197							
Cancellati	5.836	4.069	487	122	993	165	6.601	4.501	566	146	1.195	193							
- su istanza di parte / d'ufficio	3.258	2.301	377	97	385	98	3.794	2.665	444	120	452	113							
- con provv. sanz. art.128 - duodecies, co.1	1.064	439	61	20	498	46	1.251	486	67	21	619	58							
- con provv. sanz. art.128 - duodecies, co.3	1.514	1.329	49	5	110	21	1.556	1.350	55	5	124	22							

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

Tabella 5 – Comparazione 2017/2018

Δ Annuale 2017/2018	Totale	AGENTI		MED	AGENTI IP	
		P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.
Iscritti	249	15	8	4	227	-5
- Operativi	-130	-160	-15	-1	54	-8
- Non Operativi	382	176	24	6	173	3
Collaboratori	1.294	85	406	505	5	293
- Agente Società Capitali			441			293
- Agente Società di Persone			- 35			0
Cancellati	765	432	79	24	202	28
- su istanza di parte / d'ufficio	536	364	67	23	67	15
- con provv. sanz. art.128 - duodecies, co.1	187	47	6	1	121	12
- con provv. sanz. art.128 - duodecies, co.3	42	21	6	0	14	1

Dalla comparazione dei dati a disposizione emerge che, rispetto al 2017, la popolazione degli iscritti è aumentata del 3% (+249 unità), un incremento doppio rispetto a quanto registrato alla fine del 2017 rispetto all'anno precedente. La categoria trainante è rappresentata dagli Agenti nei servizi di pagamento (persone fisiche), per la quale si è assistito ad un deciso incremento di 227 unità, confermando l'andamento registrato anche nel 2017. A fronte di un dato sostanzialmente costante per le altre categorie di iscritti, si rileva una lieve diminuzione del numero degli iscritti solo per gli Agenti nei servizi di pagamento (persone giuridiche).

Per quanto concerne i dipendenti/collaboratori degli iscritti, si registra complessivamente un importante aumento di 1.294 unità, passando da 13.520 a 14.814 alla fine dell'anno, con una costante crescita dei rapporti instaurati in tutti i settori: la mediazione creditizia registra il maggiore incremento (+505), pari a circa il 40% dell'aumento annuale; le agenzie finanziarie, sotto forma di persone giuridiche, incidono per oltre il 30% (+406), così come le società nei servizi di pagamento per il 22%.

I soggetti cancellati dagli Elenchi nell'anno 2018 (765), con riferimento sia alle istanze di parte che ai provvedimenti sanzionatori dell'Organismo, riguardano principalmente gli iscritti come persone fisiche: Agenti in attività finanziaria (432) e nei servizi di pagamento (202).

Focus sui collaboratori

Seguono nelle **Tabella 6 e 7** il dettaglio e confronto con il 2017 sui collaboratori che sono anche iscritti come persone fisiche per identificare quelli "puri", ovvero sia che svolgono l'attività di agenzia o di mediazione esclusivamente alle dipendenze di persone giuridiche (società di capitali).

Nel settore dell'agenzia finanziaria, il 92% dei collaboratori (5.638 unità) risulta essere alle dipendenze di società di capitali e di questi oltre l'80% risulta "puro", con il restante 20% iscritto quindi anche come persona fisica. Nei servizi di pagamento (società di capitali), invece, solo il 2% dei soggetti è iscritto anche come persona fisica, con la quasi totalità (98%) in rapporto di collaborazione con le società iscritte.

In tale ambito, a fronte di un aumento generale del numero dei collaboratori, come specificato nel paragrafo precedente, si prende atto di un deciso incremento pari al 10% anche dei "puri" (+ 1.198 unità): un aumento sostanziale in tutti i settori, soprattutto in quello della mediazione creditizia (+505).

Tabella 6 – Dettaglio collaboratori totali/puri

Collaboratori totali	2017	AGENTI			MED		AGENTI IP		2018	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.	31-dic	P.F.	P.G.	P.G.
	13.520	506	5.703	4.571	80	2.660	14.814	591	6.109	5.076	85	2.953				
di Agente Società di Persone			506						471							197
di Agente Società Capitali			5.197						5.638							2.756
- anche iscritti P.F.			1.022						1.063							50
- puri			4.175	4.571					4.575	5.076						2.706

Tabella 7 – Collaboratori “puri”: comparazione 2017/2018

Collaboratori puri	2017	AGENTI	MED	AGENTI IP	2018	AGENTI	MED	AGENTI IP
		P.G.	P.G.	P.G.		P.G.	P.G.	P.G.
	11.159	4.175	4.571	2.413	12.357	4.575	5.076	2.706
di Iscritti operativi	11.093	4.132	4.561	2.400	12.257	4.518	5.065	2.674
di Iscritti non operativi	63	43	7	13	100	57	11	32
di sospesi	3	0	3	0	0	0	0	0

Collaboratori puri	2017/18	AGENTI	MED	AGENTI IP
		P.G.	P.G.	P.G.
	1.198	400	505	293
- di Iscritti operativi	1.164	386	504	274
- di Iscritti non operativi	37	14	4	19
- di sospesi	-3	0	-3	0

I Grafici che seguono riportano il dettaglio mensile inerente all’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 5.076 unità, registrando un +15% da inizio anno (+ 660 soggetti).

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



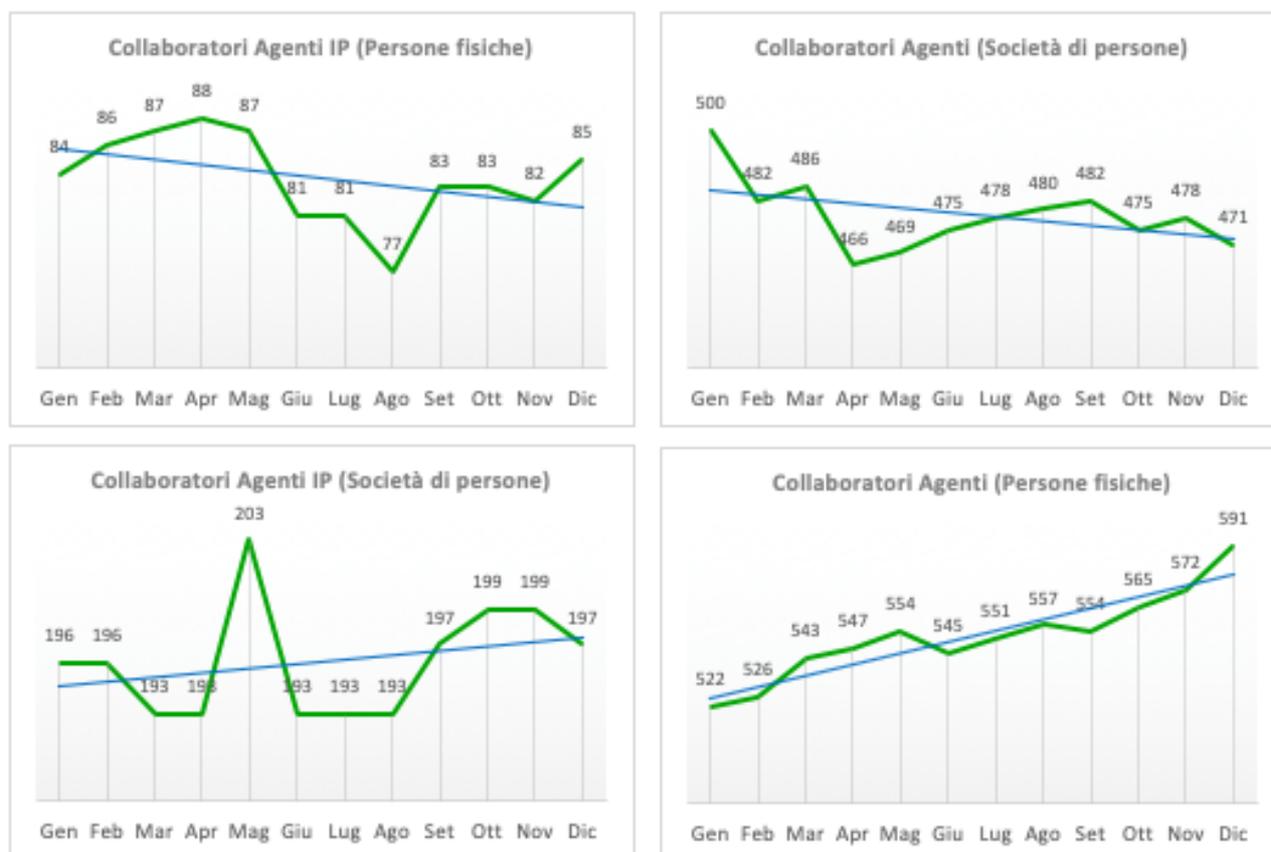
Lievemente inferiore l'incremento nell'ambito delle società di capitali Agenzie finanziarie (+409 soggetti), pari all'8% da gennaio.

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



L'altra categoria in cui il numero dei collaboratori è aumentato nel 2018 è quella relativa ai servizi di pagamento dove nelle società di capitale l'incremento è stato pari al 14% con 324 soggetti in più.

Grafico 4 – Altri settori: andamento mensile collaboratori



Negli altri settori, come sopra raffigurato, si sono registrati invece lievi incrementi per i collaboratori di agenti persone fisiche e di Agenti di Istituti di pagamento (persona fisica e società di persone), mentre si nota un calo nel numero di collaboratori presso agenti società di persone.

La distribuzione geografica degli iscritti

La **Tabella 8** che segue mostra la distribuzione geografica della popolazione degli iscritti negli Elenchi alla fine del 2018. In particolare, il maggior numero di iscritti si concentra nel sud Italia (39%), principalmente in Sicilia (12%) e Campania (12%), dove si registra anche la più cospicua presenza di Agenti persone fisiche.

Nelle Regioni settentrionali si concentra il 36% degli iscritti, con il 14% 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 42% 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 (27%) e gli Agenti nei servizi di pagamento (30%).

Tabella 8 – Distribuzione geografica iscritti per regione

REGIONE DOMICILIO o SEDE LEGALE	TOTALE	%	AGENTE P.F.	AGENTE P.G.	MEDIATORE	AGENTE IP P.F.	AGENTE IP P.G.
Lombardia	1.176	14%	593	125	97	323	38
Piemonte	597	7%	406	72	16	93	10
Veneto	493	6%	310	50	27	98	8
Emilia Romagna	436	5%	244	52	16	114	10
Liguria	250	3%	152	20	3	71	4
Friuli Venezia Giulia	75	1%	44	9	1	20	1
Trentino Alto Adige	68	1%	41	6	2	17	2
Valle d'Aosta	6	0%	4	0	0	2	0
NORD	3.101	36%	1.794	334	162	738	73
Lazio	1.065	12%	610	133	51	246	25
Toscana	528	6%	268	54	18	171	17
Abruzzo	224	3%	164	23	3	32	2
Marche	208	2%	138	16	8	41	5
Umbria	129	2%	81	16	3	24	5
CENTRO	2.154	25%	1.261	242	83	514	54
Sicilia	1.027	12%	735	90	14	176	12
Campania	999	12%	695	103	26	156	19
Puglia	598	7%	444	67	9	66	12
Calabria	324	4%	236	45	1	39	3
Sardegna	234	3%	159	30	3	41	1
Molise	62	1%	44	10	1	6	1
Basilicata	53	1%	37	8	0	8	0
SUD	3.297	39%	2.350	353	54	492	48
TOTALE	8.552	100%	5.405	929	299	1.744	175

Mandati

Al 31 dicembre 2018, i mandati comunicati dagli iscritti risultano complessivamente 22.632 e si registra, rispetto alla fine dell'anno passato, un deciso aumento di 1.178 unità (+5%), principalmente concernenti i servizi di pagamento (54%).

Come riscontrabile nella **Tabella 9**, il 2018 ha mantenuto sostanzialmente i dati del 2017, con la "Cessione del V dello stipendio/pensione e delegazioni di pagamento" che rappresenta, con un'importante variazione numerica registrata nell'ultimo anno (+144), il

prodotto maggiormente presente sul mercato (20%), seguito dal “Credito personale” (15%), dai “Mutui” (10%), “Credito finalizzato” (7%) e “Leasing autoveicoli e aeronavali” (7%).

Come nel 2017, altri aumenti sul numero di mandati si registrano principalmente per le categorie “Acquisto del credito” (+162), “Mutui” (+133), “Credito revolving” (+120) e “Aperture di credito in conto corrente” (+85), mentre risulta in diminuzione il comparto della “Ristrutturazione dei crediti” (-71). 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 “Incasso e trasferimento fondi ed altri servizi di pagamento” per il quale si registra un aumento del 40% e 347 mandati in più rispetto al 2017, e per “Carte di credito e di debito” (+248).

Tabella 9 – Confronto dati mandato

	31/12/2017	%	31/12/2018	%	Δ
A Concessione di finanziamenti					
A.2 Cessioni del V / pensione e delegazioni di pagamento	4.238	19%	4.382	20%	144
A.10 Credito personale	3.112	14%	3.117	15%	5
A.1 Mutui	2.091	10%	2.224	10%	133
A.11 Credito finalizzato	1.593	7%	1.578	7%	-15
A.5 Leasing autoveicoli e aeronavali	1.404	6%	1.423	7%	19
A.15 Credito revolving	777	4%	897	4%	120
A.7 Leasing strumentale	668	3%	675	3%	7
A.16 Ristrutturazione dei crediti	718	3%	647	3%	-71
A.9 Aperture di credito in conto corrente	513	3%	598	2%	85
A.4 Acquisto credito	367	2%	529	2%	162
A.6 Leasing immobiliare	445	2%	429	2%	-16
A.13 Rilascio di fidejussioni e garanzie	400	2%	366	2%	-34
A.8 Leasing su fonti rinnovabili ed altre tipologie di investimento	375	2%	352	2%	-23
A.12 Prestito su pegno	204	1%	209	1%	5
A.14 Anticipi e sconti commerciali	157	1%	181	1%	24
A.3 Factoring	119	1%	114	1%	-5
A.13-bis Garanzia collettiva dei fidi	65	0%	65	0%	0
B Prestazione servizi di pagamento					
B.2 Carte di credito e di debito	1.878	9%	2.126	9%	248
B.1 Money transfer	1.493	7%	1.536	7%	43
B.3 Incasso e trasferimento fondi ed altri servizi di pagamento	837	5%	1.184	4%	347
TOTALE	21.454		22.632		1.178

Comparazione andamento Iscritti e Collaboratori

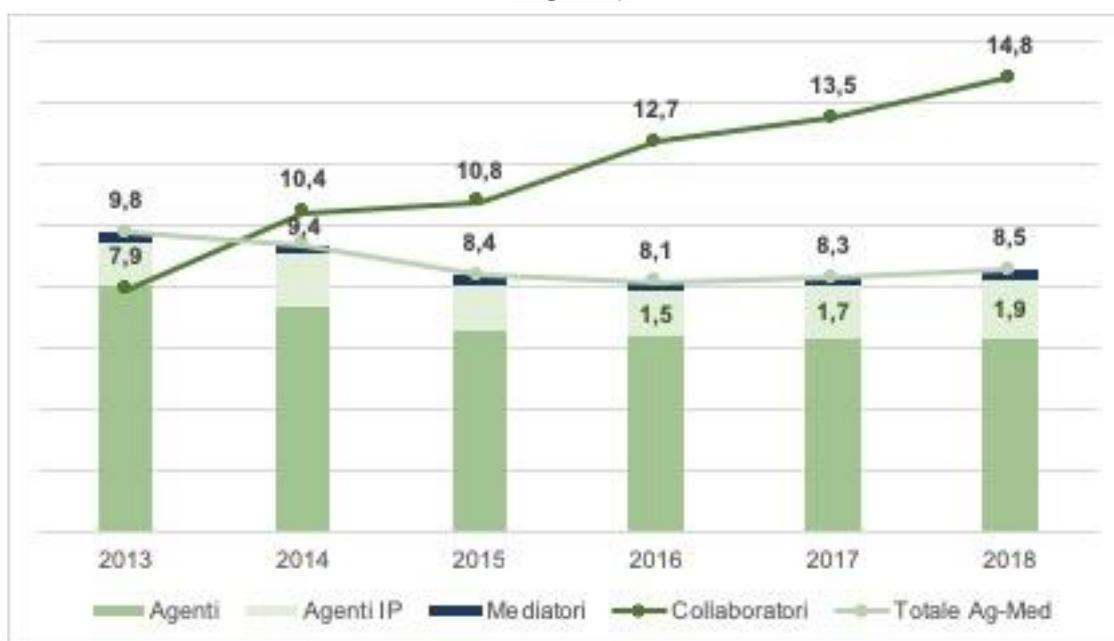
Il numero dei Mediatori e degli Agenti finanziari sembra essere rimasto stabile negli ultimi anni, mentre quello degli Agenti di Istituti di pagamento continua a crescere. I collaboratori, invece, continuano ad aumentare per tutte le categorie di iscritti.

Il **Grafico 5** compara l'andamento del numero degli iscritti negli Elenchi con il numero dei loro collaboratori dal 2013 ad oggi.

Il numero di Agenti, Mediatori e Agenti di Istituti di pagamento è diminuito progressivamente fino al 2016 passando da 9.758 a 8.139; in particolare, il 2015 è stato un anno di assestamento per tutte tre le categorie. Dopo il 2016, Il numero degli Iscritti è rimasto sostanzialmente stabile per mediatori e agenti in attività finanziaria in senso stretto, mentre è aumentato quello degli Agenti di Istituti di pagamento, cresciuti del 27% nell'ultimo biennio.

Il numero dei collaboratori di tutte le categorie considerate è costantemente aumentato dal 2013 ad oggi, passando da 7.887 a 14.814 (+88%); in particolare, gli incrementi più rilevanti sono stati nel 2014, 2016 e 2017, con tassi, rispettivamente del 31%, 18% e del 10%.

Grafico 5 – Andamento Iscritti Agenti-Mediatori e Collaboratori 2013/2018 (valori in migliaia)



La maggiore stabilità del settore dopo il 2015 è evidenziata dal fatto che il numero di soggetti iscritti negli ultimi tre anni è una piccola percentuale del totale iscritti al 31/12/2018.

La **Tabella 10** mostra le percentuali di iscritti al 31/12/2018 per anno di iscrizione; non considerando passaggi autorizzativi dell'operatività (operativo/non operativo) o cambi Elenco¹. Dalla tabella, si evince come complessivamente oltre il 65% dei soggetti è iscritto da più di tre anni (il 71% degli Agenti persona fisica, il 66% di quelli persona giuridica ed il 69% dei Mediatori). Gli Agenti di Istituti di pagamento sono l'unica categoria ad avere percentuali più basse: le persone fisiche iscritte prima del 2015 sono il 33% e quelle persona giuridica sono il 34%. Per quest'ultima categoria, si nota come il 2017 sia stato un anno particolarmente ricco di nuove iscrizioni: oltre il 20% degli iscritti sono entrati in tale anno.

Tabella 10 – Percentuale Iscritti per 1° anno di iscrizione

Anno I Iscrizione	2018	AGENTI		MED	AGENTI IP	
	31-Dic	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.
2012	12%	18%	4%	6%	0%	0%
2013	45%	48%	56%	59%	26%	28%
2014	5%	5%	6%	4%	7%	7%
2015	6%	6%	7%	9%	7%	9%
2016	9%	7%	9%	6%	15%	18%
2017	11%	8%	8%	11%	21%	25%
2018	12%	8%	10%	6%	24%	13%
Totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Andamento Agenti in Attività Finanziaria

L'andamento degli Agenti in attività finanziaria negli ultimi anni mostra segnali di stabilizzazione. Dal **Grafico 6** si può notare come il numero di Agenti in attività finanziaria persona fisica cresce leggermente nel 2018, interrompendo il costante calo fin dal 2013. Infatti, a fine 2013, il numero di iscritti era 7.022 a dicembre 2018 risulta pari a 5.405 (quasi 1 agente su 4 non opera più), nel 2015 il numero è calato dell'11%, nel 2017 e nel 2018 il tasso di variazione è stato minore dell'1%.

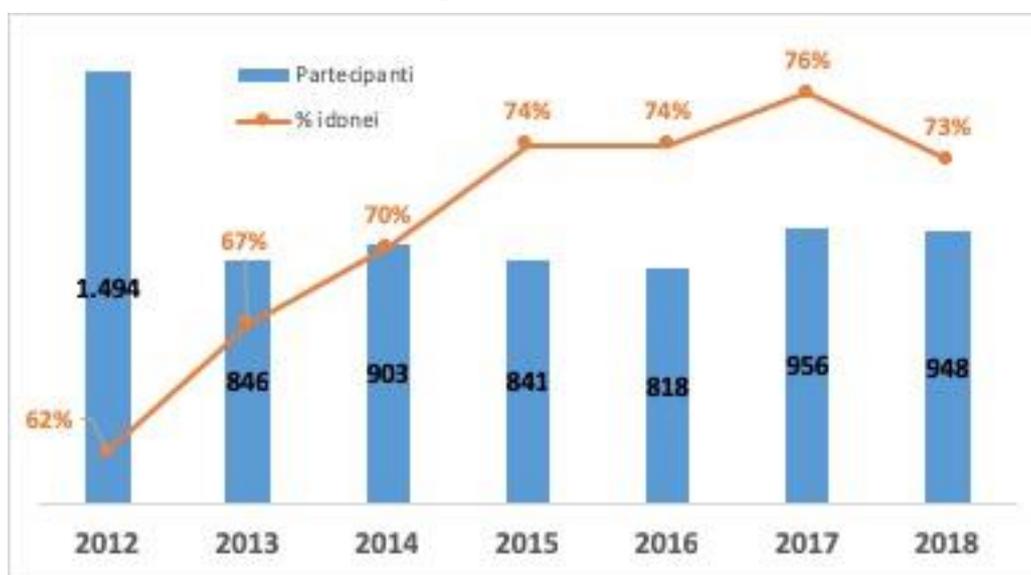
L'ipotesi di una stabilizzazione è confermata anche dai dati degli esami (**Grafico 7**): nel 2018 il numero dei partecipanti è rimasto sostanzialmente uguale a quello del 2017.

¹ Ad esempio, un soggetto iscritto come Agente nel 2013 e diventato mediatore nel 2014, verrà conteggiato come Mediatore iscritto dal 2013.

Grafico 6 – Andamento Agenti in Attività Finanziaria 2013/2018



Grafico 7 – Andamento Agenti in Attività Finanziaria 2012/2018

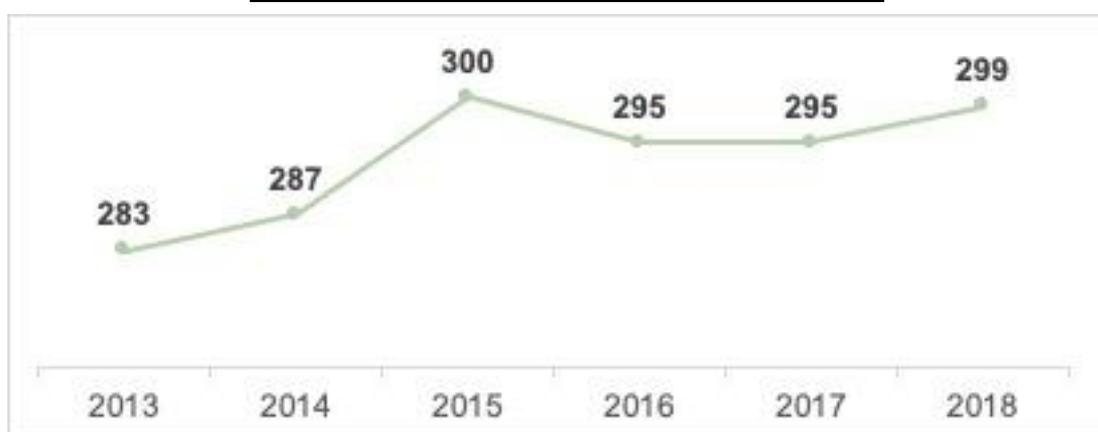


La stessa dinamica di stabilizzazione è riscontrabile per gli Agenti persona giuridica. A dicembre risultano iscritti 929 soggetti quasi 1% in più da inizio anno. Dopo il rilevante calo di Agenti persone giuridiche del 2015 (circa dell'8% rispetto al 2014), anche il 2016 ed il 2017 hanno mostrato un calo rispettivamente dello 0,43% e dell'1,39%. I dati mostrano come, dopo il 2015, gli scostamenti annuali dal numero medio di Agenti persona giuridica in elenco sono stati solo inferiori all'1,5%.

Andamento Mediatori Creditizi

Il **Grafico 8** mostra come il numero di Mediatori iscritti si è rimasto piuttosto stabile dal 2013. Il numero è cresciuto nel 2014 e nel 2015, rispettivamente dell'1,41% e del 4,53%, per poi diminuire nel 2016 di circa 1,7%, e rimanere invariato nel 2017; nel 2018 sono 299 i mediatori iscritti, 4 soggetti in più da inizio anno. Complessivamente, i tassi di variazione sono stati quindi minori del 5%.

Grafico 8 – Andamento Mediatori 2013/2018



Andamento Agenti di Istituti di pagamento

Il **Grafico 9** mostra l'andamento degli Agenti di Istituti di pagamento che continuano il loro *trend* di crescita iniziato nel 2017; infatti, il tasso di crescita è stato del 13% negli ultimi due anni. Anche per gli Agenti di Istituti di pagamento, il 2015 è stato un anno di assestamento con una diminuzione degli iscritti del 13% rispetto all'anno precedente.

Grafico 9 – Andamento Agenti di Istituti di pagamento 2013/2018



Andamento Collaboratori

L'andamento dei collaboratori segnala un aumento delle dimensioni degli iscritti. La numerosità di tale categoria è aumentata del 88% dal 2014, passando da 7.887 nel 2014 a 14.814 nel 2018.

Il numero di collaboratori degli Agenti persona fisica cresce sempre più velocemente, rispettivamente dell'1%, del 6% e del 17%, nel 2016, 2017 e 2018 (**Grafico 10**). I collaboratori degli Agenti persone giuridiche crescono meno velocemente: la crescita è limitata al 2017 ed al 2018, rispettivamente del 3% e del 7%.

I collaboratori di Mediatori sono la categoria aumentata più velocemente nell'ultimo biennio, i tassi di crescita nel 2017 e nel 2018 sono stati, rispettivamente, del 10% e dell'11%. Complessivamente, essi sono cresciuti del 74% dal 2013 (**Grafico 11**).

Infine, i collaboratori degli Agenti di Istituti di pagamento mostrano una crescita del 8% nel 2017 e del 11% nel 2018. Il **Grafico 12** mostra un salto tra il 2015 ed il 2016 dovuto all'iscrizione di un nuovo operatore di mercato con più di 1.500 collaboratori; tale operatore tuttora accentra la maggioranza dei collaboratori censiti, ma la crescita del numero totale è presente anche al netto di quest'ultimo.

Grafico 10 – Andamento Collaboratori di Agenti in Attività Finanziaria 2013/2018

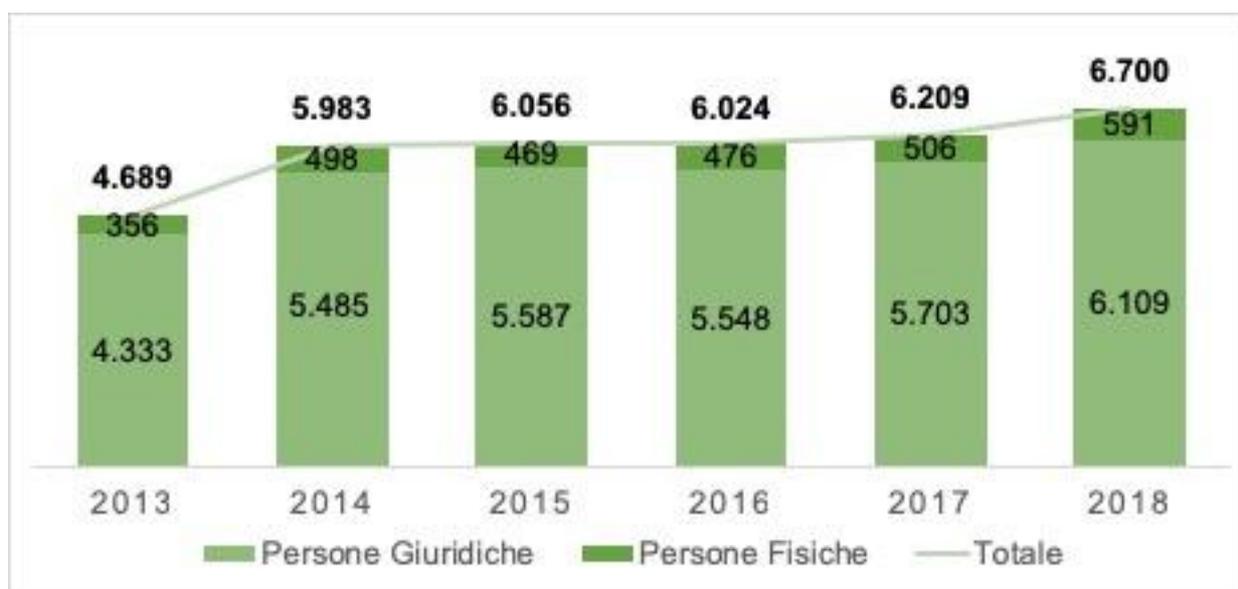


Grafico 11 – Andamento Collaboratori di Mediatori 2013/2018

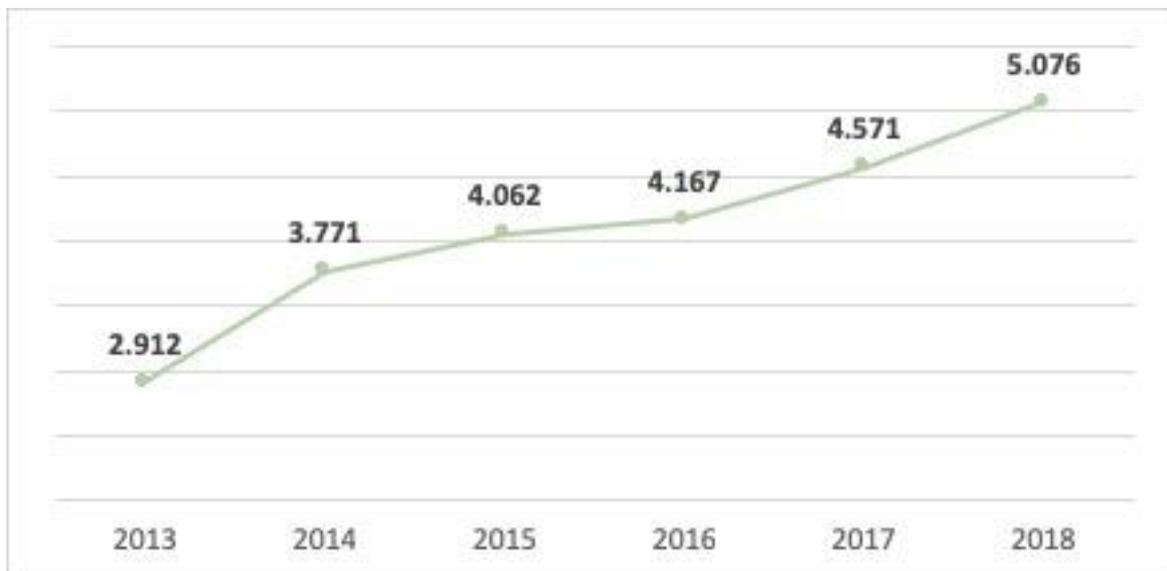
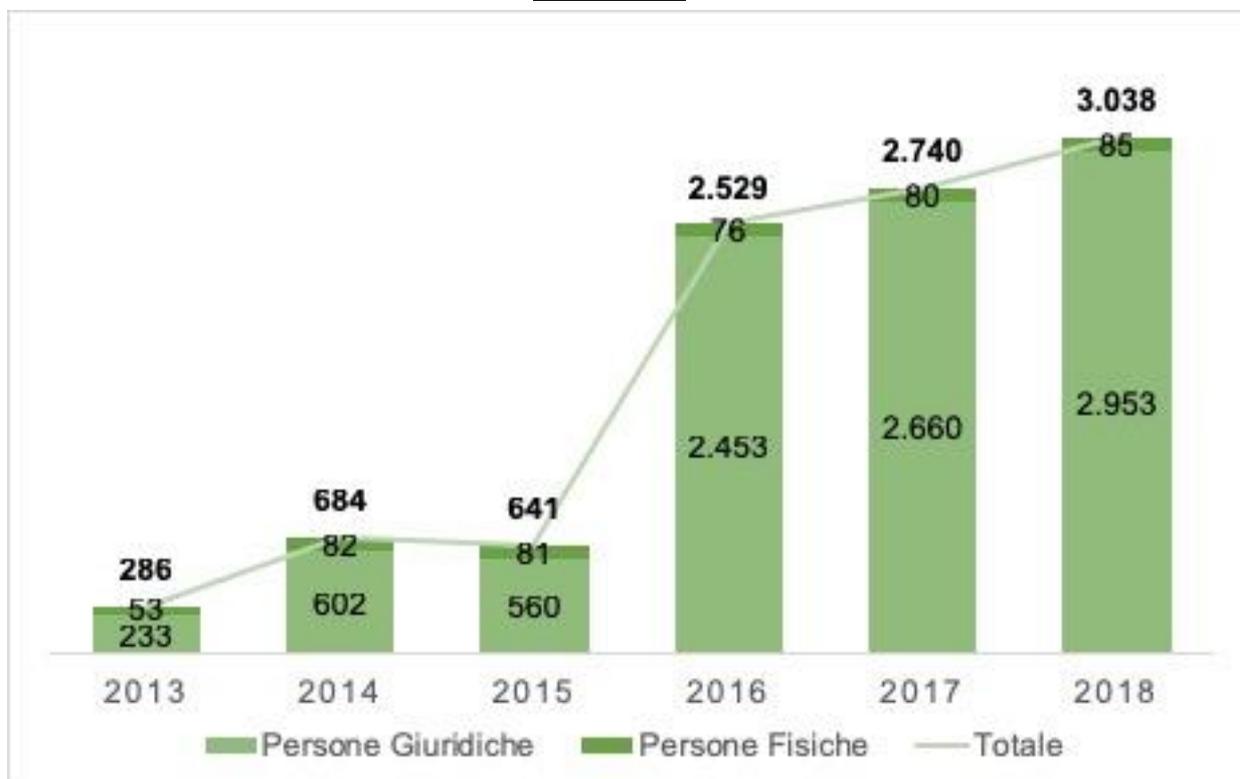


Grafico 12 – Andamento Collaboratori di Agenti per conto di Istituti di pagamento 2013/2018



Andamento Mandati.

L'andamento dei mandati sembra mostrare che il settore dell'agenzia ha ampliato l'offerta di prodotti oltre alla cessione del V.

La **Tabella 11** mostra il numero di mandati per prodotto al termine del 2015, 2016, 2017 e 2018. Il prodotto che ha avuto il più alto tasso di crescita nell'ultimo quadriennio (settima colonna) è l'acquisto di credito, cresciuto del 170%; esso è seguito dagli anticipi e sconti commerciali (+126%) e dall'incasso e trasferimento di fondi (+80%). La cessione del V, storicamente il prodotto con più mandati, cresce solo dell'8%. I prodotti che hanno visto una diminuzione di mandati sono stati: credito finalizzato (-3%), *leasing* strumentale (-8%), rilascio di fidejussioni e garanzie (-13%), *leasing* immobiliare, (-17%), leasing su fonti rinnovabili ed alte tipologie di investimenti (-24%) e ristrutturazione crediti (-27%).

Al netto di tali cali, in numero di mandati totale cresce del 17% passando dal 19.317 nel 2015 a 22.632 nel 2018.

Tabella 11 – Incremento Mandati 2015/2018

PRODOTTO MANDATO	2015	2016	2017	2018	Δ 2015/2018	% Δ 2015/2018	INCREMENTO IN %
Cessioni del V / pensione e delegazioni di pagamento	4.133	4.220	4.238	4.382	249	8%	6%
Credito personale	2.535	2.951	3.112	3.117	582	18%	23%
Mutui	1.796	2.024	2.091	2.224	428	13%	24%
Carte di credito e di debito	1.329	1.679	1.878	2.126	797	24%	60%
Credito finalizzato	1.621	1.585	1.593	1.578	-43	-1%	-3%
Money transfer	1.376	1.412	1.493	1.536	160	5%	12%
Leasing autoveicoli e aeronavali	1.334	1.339	1.404	1.423	89	3%	7%
Incasso e trasferimento fondi ed altri servizi di pagamento	657	780	837	1.184	527	16%	80%
Credito revolving	579	656	777	897	318	10%	55%
Ristrutturazione dei crediti	887	818	718	647	-240	-7%	-27%
Leasing strumentale	733	703	668	675	-58	-2%	-8%
Aperture di credito in conto corrente	339	406	513	598	259	8%	76%
Leasing immobiliare	517	481	445	429	-88	-3%	-17%
Rilascio di fidejussioni e garanzie	421	408	400	366	-55	-2%	-13%
Acquisto credito	196	237	367	529	333	10%	170%
Leasing su fonti rinnovabili ed altre tipologie di investimento	462	422	375	352	-110	-3%	-24%
Prestito su pegno	174	190	204	209	35	1%	20%
Anticipi e sconti commerciali	80	72	157	181	101	3%	126%
Factoring	104	109	119	114	10	0%	10%
Garanzia collettiva dei fidi	44	63	65	65	21	1%	48%
TOTALE	19.317	20.555	21.454	22.632	3.315	100%	

Focus Collaboratori Mediatori ex-Agenti iscritti.

Si registra un aumento del numero di Agenti in attività finanziaria cancellati che sono diventati collaboratori di Mediatori.

Grafico 13 – Confronto Collaboratori di Mediatori ex-Agenti e Agenti iscritti ex-Collaboratori di Mediatori

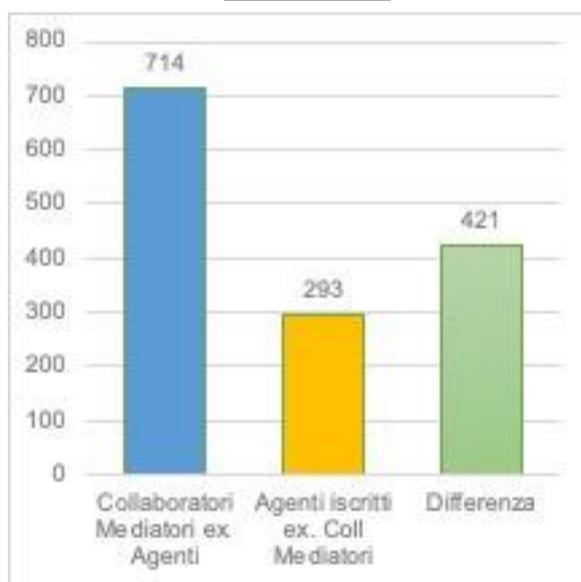
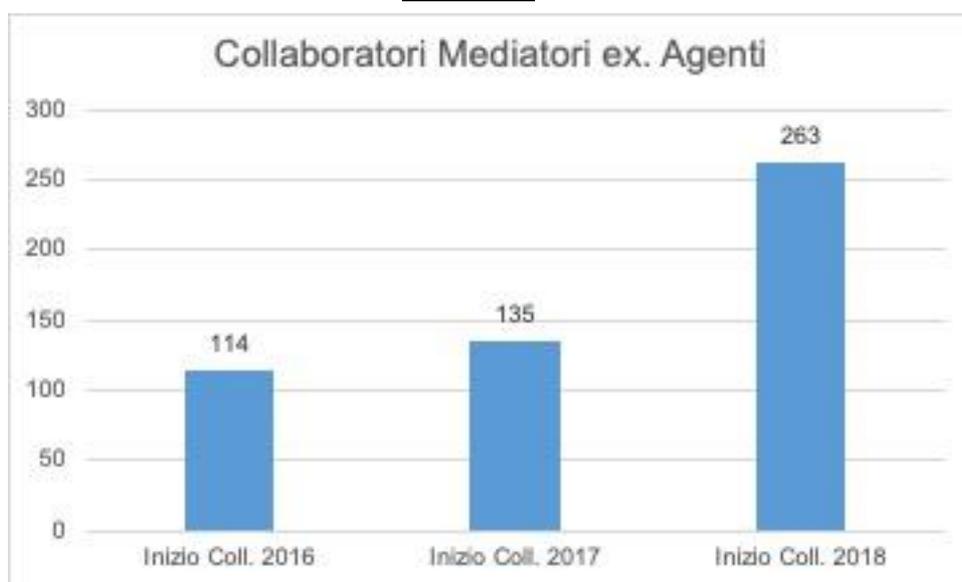
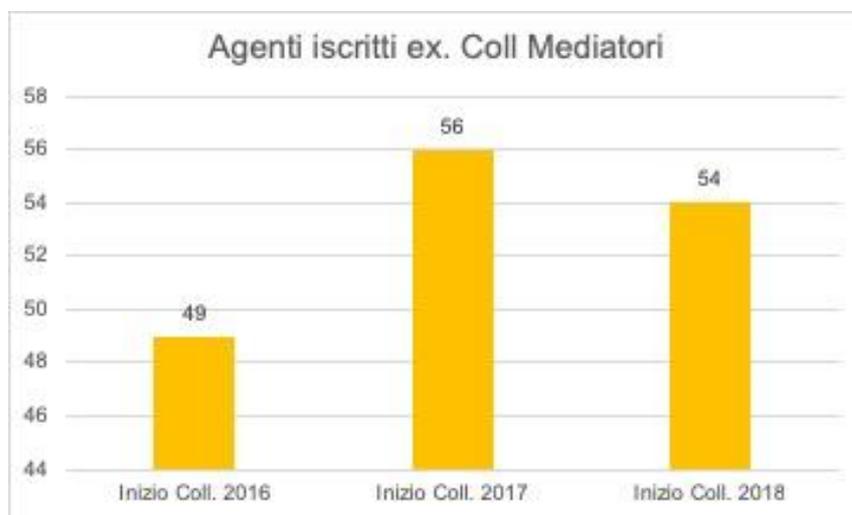


Grafico 14 – Collaboratori di Mediatori ex-Agenti e Agenti iscritti ex-Collaboratori di Mediatori





Dai **Grafici 13** e **14** si nota come il numero degli *ex-Agenti* in Attività Finanziaria persona fisica che si sono cancellati per diventare collaboratori di Mediatori è maggiore di coloro che hanno fatto un passaggio speculare, iscrivendosi come Agenti persona fisica dopo essere stati collaboratori di Mediatore (il 40% in più). Il fenomeno assume profili di rilevanza dato che ben 263 *ex-iscritti* hanno iniziato a collaborare con mediatori nel 2008 (Grafico 14).

Focus cancellati dagli Elenchi.

La stabilizzazione degli Elenchi dopo il 2015 è passata per la cancellazione di soggetti iscritti nei primi anni d'apertura degli Elenchi medesimi. Al 31/12/2018 risultano dagli Elenchi 6.601 cancellati di cui 5.696 persone fisiche (86% del totale). La **Tabella 12** mostra come oltre 84% dei cancellati, indipendente dalla tipologia, erano iscritti dal 2014.

Tabella 12 – Cancellati per tipologia Iscritto

Tipo Cancellato	Numero
AGENTI	
P.F.	4.501
P.G.	566
MED	
P.G.	146
AGENTI IP	
P.F.	1.195
P.G.	193
Totale	6.601

Tabella 14 – Percentuale cancellati con collaborazioni attive per tipo di Agente\Mediatore di riferimento

Tipo Cancellato	AGENTI		AGENTI IP		Totale	% Totale
	N.	%	N.	%		
AGENTE IP PERSONA FISICA		0%	1	2%	1	0%
AGENTE IP SOCIETA DI CAPITALI	12	1%	12	23%	24	2%
AGENTE IP SOCIETA SEMPLICE		0%	7	13%	7	0%
AGENTE PERSONA FISICA	3	0%		0%	3	0%
AGENTE SOCIETA DI CAPITALI	777	52%	26	50%	803	52%
AGENTE SOCIETA SEMPLICE	3	0%		0%	3	0%
MEDIATORE	708	47%	6	12%	714	46%
Totale	1.503	100%	52	100%	1.555	100%

La **Tabella 15** mostra come il 19% degli Agenti persona fisica cancellati non ha più un rapporto di collaborazione attivo, ma l'ha avuto dopo la cancellazione². Anche tra questi soggetti, gli Agenti in attività finanziaria hanno preferito diventare collaboratori di altri Agenti persone giuridiche o Mediatori. Considerando i totali della Tabelle 14 e 15, risulta che circa il 46% degli Agenti persona fisica si è cancellato per continuare come collaboratore (il 57% se consideriamo solo gli Agenti in attività finanziaria).

Tabella 15 – Percentuale cancellati con collaborazioni non più attive per tipo di Agente\Mediatore di riferimento

Tipo Cancellato	AGENTI		AGENTI IP		Totale	% Totale
	N.	%	N.	%		
AGENTE IP PERSONA FISICA		0%	16	17%	16	1%
AGENTE IP SOCIETA DI CAPITALI	16	1%	10	11%	26	2%
AGENTE IP SOCIETA SEMPLICE		0%	15	16%	15	1%
AGENTE PERSONA FISICA	24	2%		0%	24	2%
AGENTE SOCIETA DI CAPITALI	440	44%	45	49%	485	44%
AGENTE SOCIETA SEMPLICE	14	1%		0%	14	1%
MEDIATORE	509	51%	6	7%	515	47%
Totale	1.003	100%	92	100%	1.095	100%

² I soggetti conteggiati nella Tabella 15, non essendo più attivamente collaboratori al 31/12/2018, non sono considerati nella tabella precedente; vengono considerati coloro che hanno iniziato a collaborare con un iscritto dopo la loro cancellazione o che hanno continuato una collaborazione, iniziata prima della cancellazione, per più due mesi (il limite di due mesi è volto ad escludere coloro che hanno continuato a risultare collaboratori dopo la cancellazione solo per comunicazione tardiva del cessato rapporto).

REGISTRO DEI CAMBIAVALUTE

SINTESI

Registro dei Cambiavalute

- n. 97 iscritti
 - n. 56 persone giuridiche
 - n. 41 persone fisiche
- n. 21 cancellati su istanza di parte (10 persone fisiche e 11 giuridiche)
- n. 3 non autorizzati ad operare
- 325 sportelli operativi
 - 280 in capo a persone giuridiche (86%)
 - 45 in capo a persone fisiche (14%)

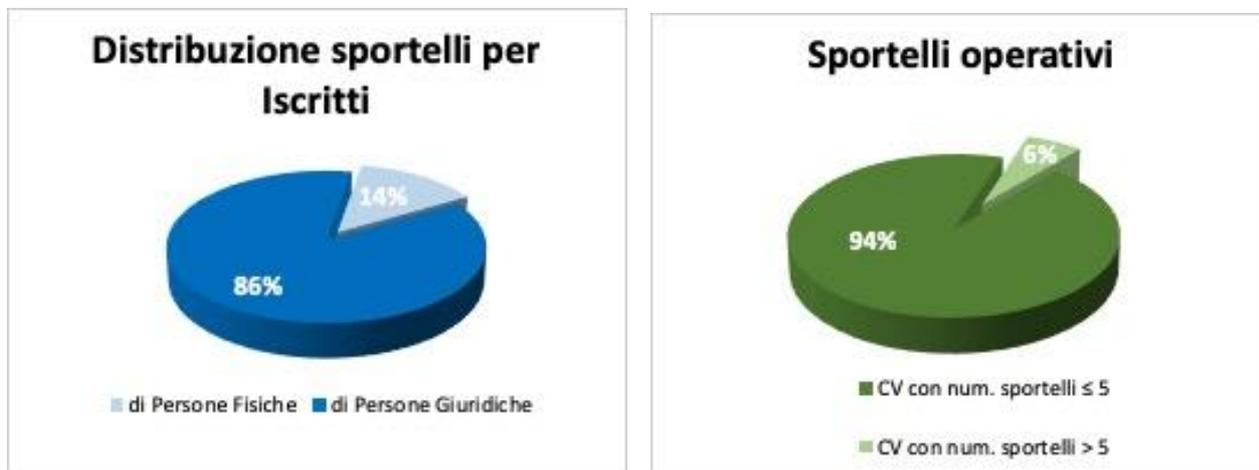
Dati al 31/12/2018

L'Ufficio Elenchi cura la gestione del Registro dei Cambiavalute e dell'apposito applicativo per il caricamento mensile dei flussi relativi alle transazioni effettuate dai soggetti iscritti nel Registro. Con riferimento ai 100 iscritti risultanti in totale a fine 2018 (**Tabella 16**), di cui 3 non autorizzati ad operare per provvedimento sanzionatorio dell'OAM, il 58% è costituito da persone giuridiche a fronte del 42% di persone fisiche. Dei 325 sportelli operativi, oltre l'86% (280) è in capo a persone giuridiche, mentre oltre il 94% degli iscritti risulta operare con meno di 5 sportelli operativi (cfr. Grafico 15).

Tabella 16 – Dati registro al 31/12/2018

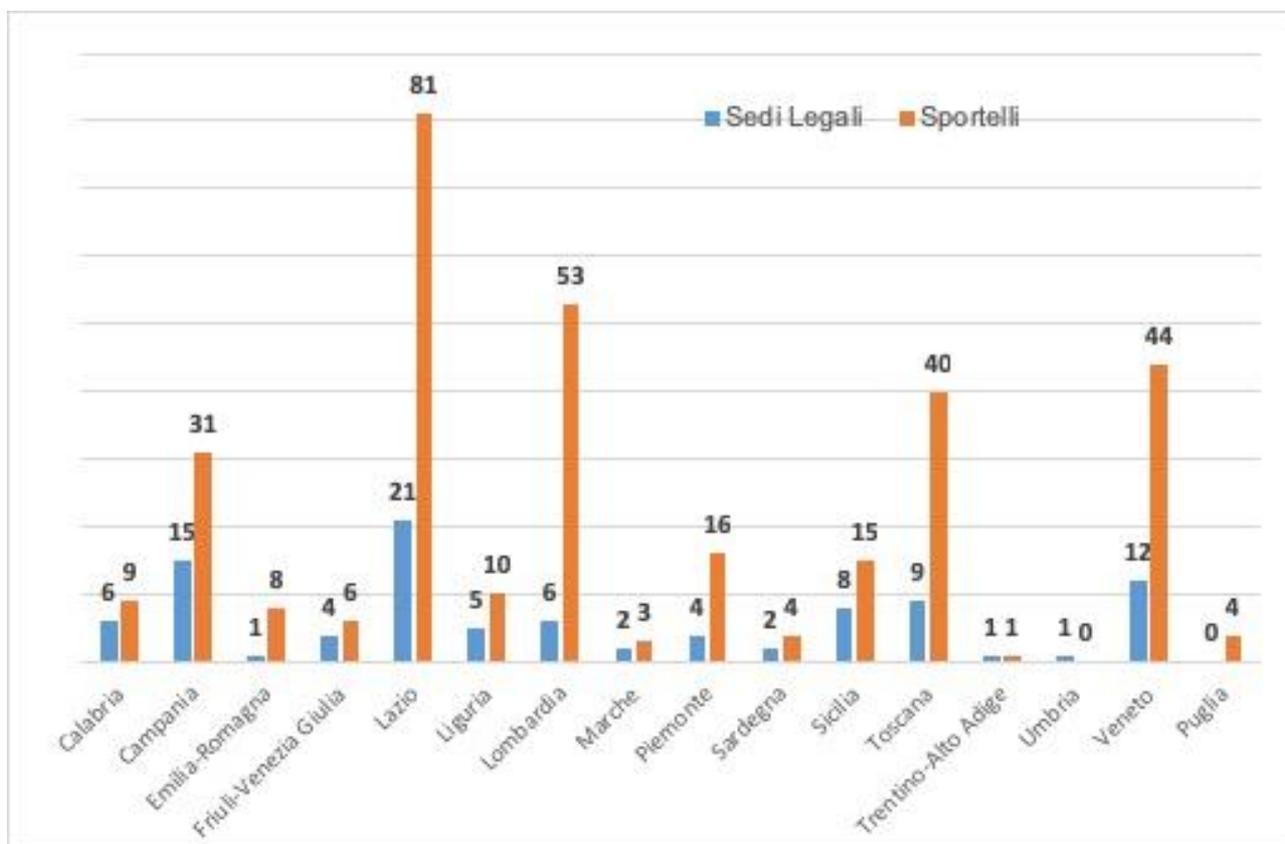
Registro Cambiavalute	TOTALE	≤ 5 Sportelli		> 5 sportelli	
		P.F.	P.G.	P.F.	P.G.
Iscritti	97	41	50	0	6
Non autorizzati ad operare	3	1	2	0	0
Cancellati	21	10	11	0	0
Sportelli Operativi:	325	45	78	0	204

Grafico 15 – Dettaglio sportelli operativi



Il **Grafico 16** fornisce dettagli sulla distribuzione geografica degli iscritti, sulla base della sede legale/domicilio comunicato. Oltre il 75% degli sportelli operativi è ubicato in 4 regioni: Lazio, Lombardia, Veneto e Trentino-Alto Adige; il Lazio è la regione con il più alto numero di sedi (81).

Grafico 16 – Distribuzione geografica sede legale/domicilio Cambiavalute



Flussi mensili sulle negoziazioni effettuate

Ai sensi dell'art. 17-*bis* del D.Lgs. 141/2010, i Cambiavalute iscritti nel Registro OAM sono tenuti ad inviare, tramite apposito applicativo sul portale dell'Organismo, con cadenza mensile, il dettaglio delle negoziazioni effettuate.

Nel 2018 sono state ricevute oltre 1.400 comunicazioni mensili di flussi sulle negoziazioni effettuate, contenenti oltre 2 milioni di *record* relativi a tali transazioni (cfr. **Tabella 17**).

Tabella 17 – Negoziazioni Cambiavalute comunicate nel 2018

NEGOZIAZIONI CAMBIAVALUTE	2018
FLUSSI MENSILI	1.412
RECORD RICEVUTI	2.076.487

REGISTRO OPERATORI COMPRO ORO

Il Registro degli operatori Compro oro, previsto dal D.Lgs. 92/2017, è stato istituito dall'OAM e divenuto operativo in data 3 settembre 2018: a partire da tale data, infatti, sono stati attivati i servizi di iscrizione al Registro per i soggetti registrati³ al portale dell'Organismo. Alla luce, quindi, dell'avvenuta pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale del decreto del Ministero dell'Economia che ha stabilito le modalità tecniche di invio dei dati e di alimentazione del Registro, l'OAM, nel rispetto dei tre mesi di tempo concessi dall'entrata in vigore del decreto, ha quindi avviato la gestione del Registro stabilendo, sentito il Garante per la Privacy, le specifiche tecniche delle procedure di registrazione, accreditamento e utilizzo del servizio di iscrizione da parte degli operatori.

L'OAM ha, inoltre, istituito la sottosezione ad accesso riservato da parte delle Autorità competenti – contenente informazioni relativi ai provvedimenti sanzionatori ricevuti dai soggetti iscritti, in ossequio a quanto previsto dal D.lgs 92/2017 – definendo le specifiche di accreditamento e accesso da parte di queste ultime.

L'Ufficio Elenchi, nello specifico, si è occupato dell'analisi, sviluppo, collaudo e messa in opera dei servizi telematici per gli utenti sia del Registro che della sottosezione riservata. All'Ufficio è stata, inoltre, affidata la gestione dei procedimenti di iscrizione, variazione e cancellazione dal Registro i cui dettagli sono rappresentati nel paragrafo che segue. È d'uopo ricordare che a partire dall'istituzione del Registro, i soggetti interessati a proseguire nello svolgimento della propria attività di compro oro, erano tenuti a presentare l'istanza di iscrizione entro i 30 giorni successivi (entro il 2 ottobre): ciò ha determinato un numeroso e concentrato afflusso di richieste (oltre 3.200) ricevute dall'Ufficio Elenchi, il quale ha nei 30 giorni successivi, come previsto dalla legge, evaso le istanze o le ha sospese (per ulteriori 15 giorni) per le verifiche e approfondimenti che si sono resi necessari.

Dati al 31/12/2018

Di seguito (**Tabella 18** e **Tabella 19**) sono forniti i dettagli circa l'esito, al 31/12/2018, dell'istruttoria eseguita sui procedimenti di iscrizione, variazione e cancellazione dal Registro, attivati telematicamente dagli utenti registrati al portale OAM. Come si evince sotto, a fronte di oltre 3.800 registrati al portale dell'Organismo, e di circa 3.500 istanze di iscrizione ricevute, a fine anno sono risultati iscritti n. 3.103 Operatori, equamente distribuiti tra persone fisiche e giuridiche. Il dato è comunque suscettibile di incremento date le istanze di iscrizione che l'OAM continua a ricevere dagli Operatori (al 31/12/2018 erano in valutazione ulteriori 85 richieste). A fronte dell'incompletezza della domanda di iscrizione,

³ Il servizio di registrazione al portale telematico dell'OAM è stato attivato a gennaio del 2018.

ai sensi di legge, principalmente per la mancata presentazione dell'attestazione sul possesso e perdurante validità della licenza in materia di oggetti preziosi, rilasciata dalla Questura territorialmente competente, sono stati comminati poco più di 70 dinieghi all'iscrizione (pari al 2% delle istanze ricevute).

Dalla Tabella di seguito rappresentata può, infine, constatarsi come, dalle dichiarazioni ricevute dai richiedenti l'iscrizione, il 56% degli iscritti svolge operazioni di compro oro in via "prevalente" mentre i restanti in via "secondaria".

Tabella 16 – Registro Operatori Compro Oro al 31/12/2018

Dettaglio Stato	Fisica	Giuridica	TOT	%
Registrati	1.975	1.848	3.823	100%
ISCRITTI	1.561	1.542	3.103	81%
IN ISCRIZIONE	49	36	85	2%
DINIEGHI	38	35	73	2%
CANCELLATI	5	6	11	0%

Tipo Attività	Numero	%
Prevalente	1.743	56%
Secondaria	1.360	44%
Totale	3.103	100%

La **Tabella 19**, invece, fornisce sintetico dettaglio sui procedimenti di variazione e modifica dati d'ufficio per un totale, unitamente alle iscrizioni⁴, di oltre 4.000 procedimenti lavorati dall'Ufficio Elenchi tra settembre e dicembre 2018.

Tabella 19 – Storico procedimenti ricevuti dall'apertura del Registro

	Fisica	Giuridica	Totale
Iscrizione	1.775	1.722	3.497
Variazione/Integrazione dati Utente	114	197	311
Integrazione dati d'ufficio	145	107	252
Totale	2.034	2.026	4.060

Sportelli operativi

⁴ Il dato fornito nella Tabella 19 tiene conto del numero totale delle iscrizioni ricevute e lavorate dall'Ufficio Elenchi, incluse quelle il cui procedimento è terminato con provvedimento di "irregolarità" ed, in quanto tale, successivamente ripresentate.

Gli sportelli operativi, comunicati dagli iscritti nel Registro, risultano in totale oltre 5.350 e fanno capo (**Tabella 20**) per la maggior parte (oltre l'80%) a soggetti che operano con una struttura di semplice dimensione (1 sportello operativo); una componente ristretta di iscritti (18%) risulta maggiormente strutturata (da 2 a 10 sportelli); mentre residuali ed in numero minimo risultano quelli con più di 10 sportelli, inclusi i soli 5 iscritti con più di 50.

Tabella 20 – Numero sportelli operativi Operatori Compro Oro

Iscritti/Sportelli operativi	Fisica	Giuridica	Totale	%
= 1	1.424	1.098	2.522	81%
tra 2 e 5	134	371	505	16%
tra 6 e 10	2	45	47	2%
tra 11 e 20	1	13	14	0%
tra 21 e 50	0	10	10	0%
51 e 100	0	2	2	0%
Oltre 100	0	3	3	0%

Per quanto concerne la distribuzione geografica sul territorio nazionale degli sportelli operativi (**Tabella 21**), il maggior numero è localizzato in Lombardia (17%) con oltre 900 negozi, seguita da Lazio e Piemonte, con circa 500 negozi in ciascuna Regione.

Tabella 21 – Distribuzione geografica sportelli operativi Operatori Compro Oro

Regioni	N. Sport. Op.	%
Lombardia	909	17%
Lazio	528	10%
Piemonte	497	9%
Emilia-Romagna	435	8%
Campania	425	8%
Veneto	425	8%
Sicilia	424	8%
Toscana	375	7%
Puglia	295	6%
Liguria	186	3%
Marche	153	3%
Calabria	151	3%
Abruzzo	130	2%
Friuli-Venezia Giulia	127	2%
Sardegna	110	2%
Umbria	72	1%
Trentino-Alto Adige	56	1%
Basilicata	29	1%
Molise	22	0%
Valle d'Aosta	10	0%
Totale Sportelli	5.359	100%

PROCEDIMENTI DI ISCRIZIONE, VARIAZIONE E CANCELLAZIONE DA ELENCHI E REGISTRI OAM

SINTESI*

Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi

- n. 1.123 procedimenti di iscrizione
- n. 622 procedimenti di cancellazione
- n. 14.157 procedimenti di variazione
- n. 128 modifiche d'ufficio
- n. 16.030 totale lavorazioni

Registro dei Cambiavalute

- n. 4 procedimenti di iscrizione (1 PF + 3 PG)
- n. 2 procedimenti di cancellazione (2 PF)
- n. 36 procedimenti di variazione (35 PG)
- n. 42 totale lavorazioni

Registro degli operatori Compro oro

- n. 3.497 procedimenti di iscrizione
- n. 298 procedimenti di variazione
- n. 15 procedimenti di cancellazione
- n. 252 modifiche d'ufficio
- n. 4.062 totale lavorazioni

**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 2018, risultano in totale oltre **20.000**, di cui circa il 20% concentrato nell'ultimo trimestre dell'anno con l'apertura del Registro degli operatori Compro oro e la gestione delle relative istanze di iscrizione. In media, possono contarsi oltre 1.650 procedimenti lavorati al mese dall'Ufficio Elenchi.

Estremamente rilevante l'attività relativa ai procedimenti di variazione dati presenti negli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e Mediatori Creditizi, che costituiscono (insieme alle modifiche d'ufficio) il 90% dei procedimenti lavorati nell'anno, relativi ai medesimi Elenchi. 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. 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.

Procedimenti di iscrizione e cancellazione

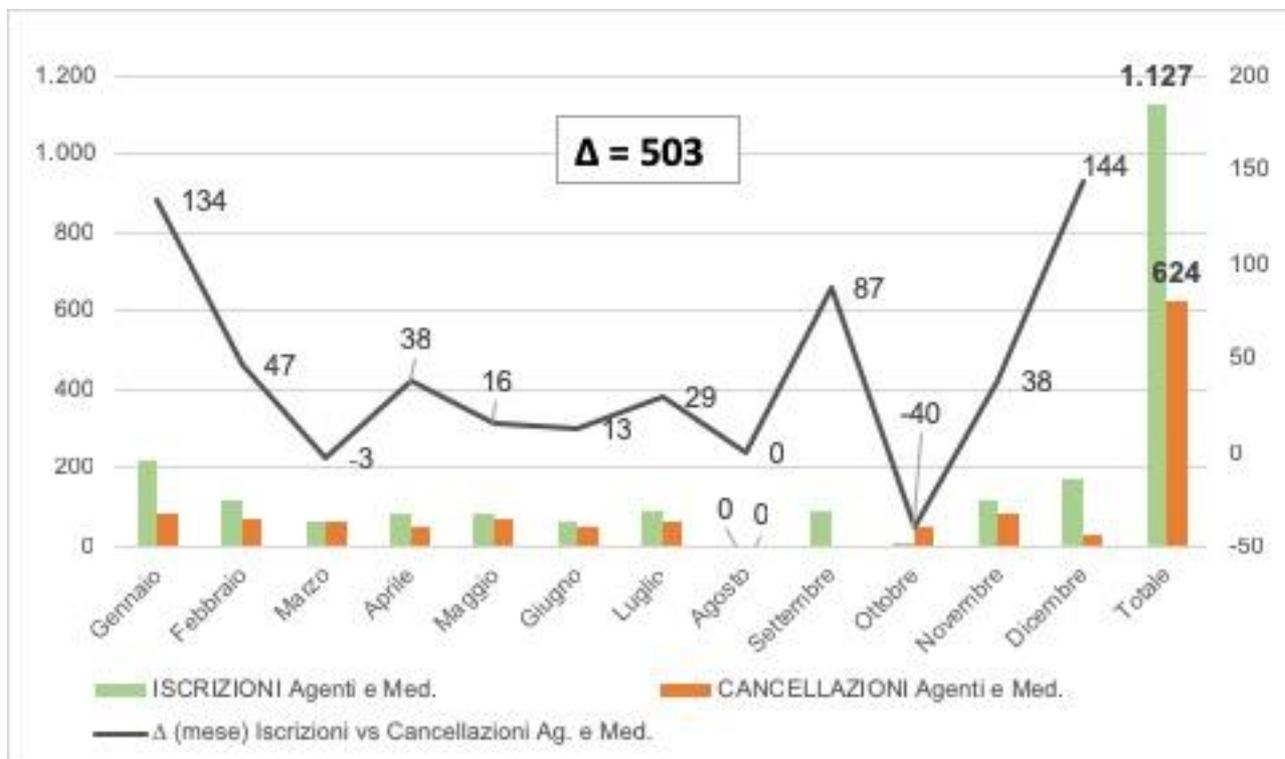
Agenti in attività finanziaria, Mediatori creditizi e Cambiavalute

Nel corso del 2018 l'Organismo ha adottato complessivamente n. 1.751 provvedimenti, tra iscrizioni e cancellazioni (al netto dei provvedimenti di diniego). In particolare, come riportato nella **Tabella 22** e nel **Grafico 17** che seguono, sono stati deliberati dal Comitato di Gestione dell'Organismo n. 1.127 procedimenti di iscrizione (solo n. 4 di Cambiavalute) e n. 624 procedimenti di cancellazione su istanza di parte (solo n. 2 di Cambiavalute). A fine anno, quindi, il Δ è risultato positivo con un surplus di 503 iscrizioni rispetto alle cancellazioni su istanza di parte, con un andamento costante per la quasi totalità dei mesi dell'anno, ad eccezione dei mesi di marzo e ottobre in cui si è registrato un maggior numero di cancellazioni rispetto alle iscrizioni.

Tabella 22 – Delibere Comitato di Gestione – Agenti, Mediatori e Cambiavalute

2018	ISCRIZIONI	CANCELLAZIONI	Δ (mese)
			Iscrizioni vs Cancellazioni
Gennaio	219	85	134
Febbraio	119	72	47
Marzo	63	66	-3
Aprile	87	49	38
Maggio	85	69	16
Giugno	67	54	13
Luglio	94	65	29
Agosto	0	0	0
Settembre	90	3	87
Ottobre	9	49	-40
Novembre	121	83	38
Dicembre	173	29	144
Totale	1.127	624	503

Grafico 17 – Andamento delibere del Comitato di Gestione



Tempistiche iscrizioni Agenti e Mediatori

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.

Al netto delle casistiche in cui sono stati necessari approfondimenti con provvedimento di sospensione del procedimento, oltre il 50% 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 43% tra i 30 ed i 60 giorni successivi.

La **Tabella 23** dettaglia il numero e i tempi medi di lavorazione, distinte sulla base dell'iter dell'istruttoria, dei procedimenti di iscrizione negli Elenchi⁵.

⁵ I dati forniti in tabella riferiscono esclusivamente ai procedimenti di iscrizione avviati e conclusi nel 2018.

Tabella 23 – Tempistiche istanze di iscrizione – Agenti e Mediatori

ITER ISCRIZIONE	< 30 GG	%	tra 30 e 60 GG	%	tra 60 e 90 GG	%	tra 90 e 120 GG	%	oltre 120 GG	%	TOTALE
senza sospensione del procedimento	460	51%	390	43%	45	5%	1	0%	1	0%	897
con sospensione del procedimento	1	2%	12	29%	19	45%	7	17%	3	7%	42
TOTALE	461		402		64		8		4		939

Operatori Compro Oro

A partire da settembre 2018, l'Ufficio Elenchi ha concluso l'istruttoria e proposto al Comitato di Gestione dell'Organismo l'iscrizione per n. 3.114 procedimenti a fronte di n. 11 procedimenti di cancellazione su istanza di parte. L'elevato numero di procedimenti di iscrizione per tale categoria risiede nella durata del periodo transitorio (30 giorni dall'istituzione del Registro) concesso agli operatori Compro oro per proseguire nella propria attività senza dover attendere la pronuncia dell'Organismo sull'istanza presentata.

Tabella 24 – Delibere Comitato di Gestione – Operatori Compro Oro

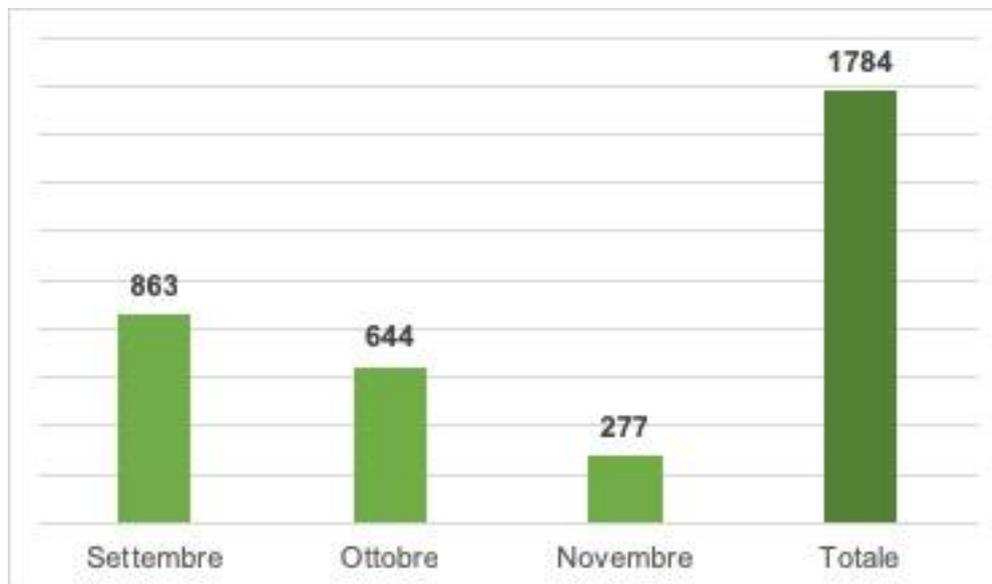
2018	ISCRIZIONI	CANCELLAZIONI	Δ (mese)
			Iscrizioni vs Cancellazioni
Settembre	126	0	126
Ottobre	2.046	0	2.046
Novembre	835	3	832
Dicembre	107	8	99
Totale	3.114	11	3.103

Assistenza agli utenti per l'iscrizione nel Registro

Si segnala, infine, che è stata garantita dall'Ufficio Elenchi e società *outsourcer*, soprattutto nel periodo transitorio per l'iscrizione nel Registro degli operatori Compro oro, un'intensa attività di supporto agli utenti per la corretta presentazione dell'istanza di iscrizione.

Oltre alla predisposizione di apposite pagine informative e Guide operative per l'utilizzo dei servizi telematici sul portale dell'Organismo, è stato attivato un servizio di assistenza telefonica *inbound*, tutti i giorni lavorativi, nei mesi da settembre a novembre 2018: in tale periodo sono state gestite oltre 1.780 telefonate da parte degli utenti, come rappresentato nel grafico seguente.

Grafico 18 – Numero chiamate ad operatori Compro oro per mese



Al fine, poi, di informare i soggetti interessati all'iscrizione nel Registro su, tra le altre, lo stato di avanzamento normativo ed operativo sull'istituzione del Registro, le modalità ed il contenuto (in particolare sugli allegati specificatamente richiesti dalla legge) dell'istanza di iscrizione e la relativa corretta presentazione, sui contributi di iscrizione richiesti, sono state inviate oltre 6.250 PEC agli utenti registrati sul portale dell'Organismo; attraverso i contatti telefonici forniti dall'utente in sede di registrazione al portale, oltre 750 soggetti sono stati informati anche via sms mentre oltre 450 utenti hanno ricevuto apposita telefonata (utenti che non avevano fornito un cellulare).

Tempistiche iscrizioni operatori Compro oro

Anche per la categoria degli operatori Compro oro, nonostante l'elevata numerosità di richieste ricevute, l'Ufficio Elenchi ha garantito qualità e tempestività dell'esame delle istanze ricevute: per la lavorazione di tutti i procedimenti conclusi sono stati rispettati i termini previsti dalla normativa.

La **Tabella 25** dettaglia il numero e i tempi medi di lavorazione, distinte sulla base dell'iter dell'istruttoria dei procedimenti di iscrizione nel Registro, con specifico riferimento all'intervenuta (o meno) sospensione del procedimento per ulteriori approfondimenti e/o chiarimenti da parte dell'Ufficio Elenchi.

Tabella 25 – Tempistiche istanze di iscrizione – operatori Compro oro

ITER ISCRIZIONE	entro 5 GG	%	entro 10 GG	%	entro 15 GG	%	entro 25 GG	%	entro 30 GG	%	oltre 30 GG	%	Totale
senza sospensione del procedimento	29	1%	148	7%	281	13%	805	36%	939	43%			2.206
con sospensione del procedimento			1	0%	4	0%	74	8%	64	7%	842	86%	981
TOTALE	29		149		285		879		1.003		842		3.187

Procedimenti di variazione

Agenti, Mediatori ed operatori Compro oro

Il paragrafo che segue riporta il dettaglio circa i protocolli, relativi alle istanze di variazione dati, in totale ricevuti e gestiti nell'arco dell'intero anno 2018 per le categorie di iscritti gestiti dall'Organismo. È d'uopo ricordare brevemente che nel mese di giugno è stato implementato il nuovo sistema di gestione dei procedimenti di variazione. Si è, così, passati (lato utente) da moduli di variazione contenenti plurime sezioni di dati omogenei (dati anagrafici, collaboratori, mandati, polizza, soggetti in amministrazione / direzione / controllo, ecc.) e protocolli corrispondenti a moduli contenenti ciascuno singole sezioni di dati omogenei e protocolli corrispondenti, oltre all'implementazione di un automa per l'assegnazione automatizzata dei procedimenti (tramite algoritmo parametrizzabile).

Nell'arco dell'intero anno, sono stati ricevuti e lavorati da parte del *back-office* dell'Ufficio n. 14.455 Protocolli di variazione dati. Segue la provenienza per categoria di iscritto (**Tabella 26**).

Tabella 26 – Protocolli di variazione ricevuti

ISCRITTO	AGENTI		MEDIATORI	AGENTI IP		OCO		Totale
	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.	P.F.	P.G.	
NUM. PROT.	8.324	3.756	1.452	386	239	110	188	14.455
%	58%	26%	10%	3%	2%	1%	1%	
	84%		10%	4%		2%		

Risulta piuttosto attivo il settore dell'agenzia in attività finanziaria (principalmente sotto forma di persone fisiche) con l'84% delle variazioni presentate, numeri giustificati dall'elevato numero di soggetti iscritti in tale categoria, che rappresenta il 75% 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 22% degli iscritti, incide per il 3% nei

procedimenti di variazione; residuale l'incidenza delle variazioni da parte degli operatori Compro oro (2%).

Di seguito sono rappresentati i dettagli circa i procedimenti gestiti nel primo (modulo multi-sezione) e nel secondo (modulo mono-sezione) semestre dell'anno.

- **Variazioni gennaio – maggio 2018 (modulo multi-sezione)**

Sezioni variate: n. 7.188

A fronte di 7.047 protocolli di variazione attivati in tutto il semestre, nel solo periodo tra gennaio e maggio, in cui era ancora in vigore il vecchio sistema, sono state variate un totale di 7.188 sezioni riferenti a 13 diverse categorie. I totali delle variazioni per categoria sono riportanti nella seguente **Tabella 27**:

Tabella 27 – Sezioni variate tra gennaio e maggio 2018

SEZIONE VARIATA	TOTALE	%
Polizza	2.795	39%
Dipendenti/Collaboratori	1.586	22%
Mandati	1.567	22%
Domicilio/Residenza	414	6%
Tassa concessione governativa	374	5%
Sede legale	117	2%
Direzione amministrazione controllo	101	1%
Ditta individuale	64	1%
Legale rappresentante	50	1%
Soci di controllo	50	1%
Dati societari	30	0%
Siti web	24	0%
Cittadinanza/Permesso di soggiorno	16	0%
	7.188	100%

Come evidenziato si registrano numerose movimentazioni sulle polizze⁶, collaboratori e mandati che insieme hanno costituito oltre l'83% delle singole sezioni variate.

⁶ Nel corso del semestre 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.

Dati variati: n. 6.348

Con riferimento alle tabelle sopra riportate, nel periodo esaminato, di 7.188 sezioni variate per il solo periodo gennaio-maggio, si conta un totale di 6.348 dati effettivamente variati⁷ nello stesso arco temporale. In media, sono stati variati circa 1.270 dati al mese. Sulle sezioni maggiormente rilevanti (collaboratori e mandati) si riporta di seguito il dettaglio.

Tabella 28 – Dati variati tra gennaio e maggio 2018

DATI RELATIVI A VARIAZIONI ACCOLTE	
Collaboratori	
Aggiunti	2.350
Rimossi	1.940
Totale	4.290
Mandati	
Aggiunti	943
Rimossi	621
modificati (prodotti/attività)	284
Totale	1.848
Soggetti in Direzione, amministrazione, controllo	
Aggiunti	114
Rimossi	96
Totale	210
Soci	
Aggiunti	56
Rimossi	57
Totale	113
TOTALE	6.348

- **Variazioni giugno – dicembre 2018 (modulo mono-sezione)**

Sezioni variate: n. 8.981

La Tabella 29 fornisce evidenza del numero di protocolli di variazione per sezione, gestiti dall'Ufficio Elenchi da giugno a fine 2018 con il nuovo sistema gestionale,

⁷ 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 2.795 sezioni variate), il rapporto tra le sezioni e i dati variati è stato considerato (per semplificazione) di 1 a 1.

inclusi procedimenti attivati da parte degli operatori Compro oro nell'ultimo trimestre ("Sedi operative e preposti" e "Licenza e tipologia attività").

La tabella che segue (**Tabella 29**) indica il numero di procedimenti per sezione e le relative tempistiche di lavorazione; si nota come la sezione delle polizze è stata quella maggiormente oggetto di variazione (40%) e che tutte le sezioni della nuova categorizzazione (si è passati con accorpamento da 13 a 7 categorie) hanno avuto importanti movimentazioni: principalmente sui mandati e prodotti (per gli Agenti), nonché dipendenti e collaboratori (per tutte le categorie di iscritti). Nell'ultima colonna della tabella sono riportati i giorni medi di lavorazione per categoria di sezione che risultano generalmente uniformi tra le sezioni; ad eccezione delle variazioni di soggetti dell'amministrazione, direzione e controllo che, per la complessità dei controlli da eseguire, necessitano di maggior tempo.

Tabella 29 – Sezioni variare giugno – dicembre 2018

SEZIONE VARIATA	Totale Protocolli	%	Media Giorni Lavorazione
Polizza Assicurativa	3.597	40%	1
Mandati e Prodotti	1.903	21%	2
Nuovi Dipendenti / Collaboratori	1.209	13%	2
Cessazione Dipendenti / Collaboratori	994	11%	1
Dati Anagrafici	428	5%	2
Tassa Di Concessione Governativa	391	4%	2
Sedi Operative e Preposti	247	3%	1
Amministrazione Direzione e Controllo	160	2%	5
Licenza e Tipologia Attività	14	0%	4
Residui Sistema precedente	38	0%	5
TOTALE	8.981	100%	1,5

Giorni di Lavorazione

Di seguito sono rappresentati i tempi di lavorazione delle variazioni registrati a fine anno e dalla **Tabella 30** si nota come, in linea generale, il tempo medio necessario per la lavorazione delle variazioni con il nuovo sistema sia di 1,5 giorni e che la quasi totalità dei procedimenti dei procedimenti (92%) ha richiesto meno di 5 giorni di lavorazione, di cui il 36% concluso lo stesso giorno in cui è stata presentata la richiesta di variazione dati da parte degli utenti.

Tabella 30 – Durata lavorazioni istanze di variazione a dicembre 2018

	Totale	%
entro 0 GG	3.239	36%
entro 5 GG	5.062	56%
entro 10 GG	568	6%
entro 15 GG	77	1%
entro 25 GG	34	0%
oltre 25 GG	1	0%
Totale	8.981	100%

AGENTI DI IP/IMEL COMUNITARI

Gli Agenti nei servizi di pagamento, che operano per conto di IMEL/IP comunitari, direttamente ovvero tramite 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, ai sensi dell'art. 128-*quater*, comma 7, del TUB, utilizzando un apposito servizio telematico disponibile sul portale dell'Organismo: l'avvio dell'operatività sul territorio della Repubblica, i propri dati aggiornati, le eventuali variazioni nonché la conclusione della propria attività. 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 2018⁸ con il riferimento all'Autorità competente alla quale fanno capo gli IP/IMEL comunitari, al numero di Agenti (calcolato sulla base dei mandati ricevuti) operanti sul territorio italiano e ai relativi punti vendita.

Il panorama di tali soggetti è composto da un totale di n. 18.773 Agenti⁹ e n. 21.768 punti vendita, facenti capo ad un totale di 16 IP/IMEL comunitari (**Tabelle 31 e 32**), dei quali la maggior parte (n.10) sotto l'egida dell'Autorità britannica *Finacial Conduct Aurthority*; mentre oltre l'80% degli Agenti e di punti vendita, sono riconducibili a soli 4 Istituti di pagamento/moneta elettronica. Risultano, infine, 8 Agenti singoli che prestano servizi di

⁸ La scadenza per l'invio dei dati al IV trimestre 2018 è fissata per il 20 gennaio 2019. Non è quindi al momento disponibile l'aggiornamento dei dati riportati.

⁹ 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.

pagamento per conto di IMEL o IP comunitari e che non si avvalgono di un punto di contatto centrale.

Tabella 31 – Dati Autorità competenti

AUTORITA' COMPETENTE	n. IP/IMEL comunitari	Mandati	Punti vendita
CENTRAL BANK OF IRELAND (CBI)	1	8.349	10.804
FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY	10	8.242	8.611
BANCO DE ESPANA	3	1.632	1.736
BANCA NAZIONALE DEL BELGIO	1	506	545
BANCA NATIONALA A ROMANIEI	1	44	72
Totale	16	18.773	21.768

Tabella 32 – Dati IMEL/IP comunitari, che si avvalgono di un punto di contatto centrale

PDC	N. AGENTI	%	N. PUNTI VENDITA	%
AFTAB CURRENCY EXCHANGE LIMITED	417	2%	446	2%
S.C. MERIDIANA TRANSFER DE BANI SRL	44	0%	72	0%
BRAC SAAJAN EXCHANGE LTD	239	1%	239	1%
CONNECT PLUS BUSINESS LTD	119	1%	140	1%
NEC MONEY TRANSFER LIMITED	391	2%	405	2%
I-TRANSFER GLOBAL PAYMENTS EP S.A.	835	4%	885	4%
IREMIT GLOBAL REMITTANCE LTD	4	0%	4	0%
KHYBER MONEY EXCHANGE LTD	67	0%	67	0%
CHANGE CENTER S.P.R.L.	506	3%	545	3%
MONEYGRAM INTERNATIONAL LIMITED	2.569	14%	2.707	12%
MONTY GLOBAL PAYMENTS S.A.U.	652	3%	696	3%
ORWELL UNION LIMITED	1.292	7%	1.300	6%
EURONET PAYMENT SERVICES LIMITED	3.129	17%	3.288	15%
VIVA FINANCIAL SERVICES UK LTD	15	0%	15	0%
WESTERN UNION PAYMENT SERVICES IRELAND LIMITED	8.349	44%	10.804	50%
TITANES TELECOMUNICACIONES S.A.	145	1%	155	1%
	18.773		21.768	

Dall'analisi dei dati disponibili (**Tabella 33**), i punti vendita risultano dislocati per quasi la metà (47%) nelle regioni del nord Italia, principalmente in Lombardia, Emilia-Romagna Veneto e Piemonte; i rimanenti, invece, sono distribuiti in egual misura tra il centro, con il Lazio a fare da capofila, ed il sud Italia, con la Campania in testa.

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 2018 sono state organizzate 10 sessioni d'esame, 6 a Roma e 4 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. 1.060 posti ed a fronte di 977 prenotazioni si sono presentati 948 candidati (pari al 97% di affluenza), rispecchiando dunque i target previsti ed ipotizzati sulla base delle esperienze maturate.

Le **Tablelle 35** e **36** 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, si è registrato un lieve peggioramento, rispetto al registrato nel 2017, con una media pari al 73%, con una diminuzione di 3 punti percentuali.

Tabella 35 – Dati sessioni d'esame 2018

DATI PROVA ESAME 2018						
Sessione	Posti disponibili	Prenotati	Partecipanti	Affluenza	Idonei	% Idonei
1	90	90	89	99%	68	76%
2	90	90	86	96%	64	74%
3	90	90	87	97%	56	64%
4	120	98	94	96%	78	83%
5	120	118	116	98%	88	76%
6	90	65	64	98%	45	70%
7	90	90	88	98%	65	74%
8	90	56	55	98%	33	60%
9	140	140	134	96%	98	73%
10	140	140	135	96%	101	75%
TOTALE	1.060	977	948	97%	696	73%

Tabella 36 – Storico prova d’esame – 2012/2018

DATI PROVA ESAME 2012-2018						
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%
2018	1060	977	948	696	97%	73%
Totale	8.680	7.192	6.806	4.782	95%	70%

Da un raffronto delle seguenti **Tabelle 37, 38 e 39** si desume, in estrema sintesi, che più del 60% dei partecipanti ha meno di 40 anni 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 (65%).

Degli idonei, circa il 60% ha un’età ricompresa tra i 18 ed i 40 anni, risultando la fascia 26-35 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 sopra i 20 anni (63% e oltre) e che il 67% è costituito da soggetti di sesso maschile.

Tabella 37 – Fasce di età dei partecipanti e degli idonei all’esame nel 2018

Età	Partecipanti	Idonei	% Totale Idonei	% Idonei stessa fascia età
18-20	11	3	0%	27%
21-25	105	66	7%	63%
26-30	166	128	14%	77%
31-35	166	122	13%	73%
36-40	136	96	10%	71%
41-45	136	109	11%	80%
46-50	123	86	9%	70%
51-55	60	49	5%	82%
56-60	26	22	2%	85%
61-65	15	13	1%	87%
66-70	4	2	0%	50%
	948	696	73%	-

Tabella 38 – Fasce d'età, età media e genere dei partecipanti nel 2018

Età media	Fasce età	Partecipanti	% fasce età/ partec	Uomini	% Uomini/ fasce età	% Uomini/tot partec	Donne	% Donne/ fasce età	% Donne/ tot partec
41	18-30	282	30%	171	61%	18%	111	39%	12%
	31-40	302	32%	186	62%	20%	116	38%	12%
	41-50	259	27%	175	68%	18%	84	32%	9%
	51-60	86	9%	69	80%	7%	17	20%	2%
	over 60	19	2%	18	95%	2%	1	5%	0%
Totale		948		619			329		
%				65%			35%		

Tabella 39 – Genere degli idonei nel 2018

Idonei totale	Uomini	Donne
696	468	228
%	67%	33%

In termini di provenienza dei candidati, la Sicilia è risultata la Regione con più partecipanti (16%) seguita dalla Campania (15%), Lazio (14%) e Puglia (10%). Ulteriori dettagli sono specificati nella Tabella 40 che segue.

Tabella 40 – Provenienza dei partecipanti e degli idonei all'esame nel 2018

Regione	Partecipanti	%	Idonei	%
ABRUZZO	25	3%	18	3%
BASILICATA	7	1%	6	1%
CALABRIA	31	3%	26	4%
CAMPANIA	146	15%	103	15%
EMILIA ROMAGNA	36	4%	28	4%
ESTERO	36	4%	19	3%
FRIULI VENEZIA GIULIA	10	1%	10	1%
LAZIO	136	14%	92	13%
LIGURIA	14	1%	9	1%
LOMBARDIA	90	9%	74	11%
MARCHE	15	2%	11	2%
MOLISE	6	1%	5	1%
PIEMONTE	58	6%	44	6%
PUGLIA	94	10%	71	10%
SARDEGNA	22	2%	19	3%
SICILIA	150	16%	108	16%
TOSCANA	23	2%	17	2%
TRENTINO ALTO ADIGE	3	0%	0	0%
UMBRIA	8	1%	6	1%
VALLE D'AOSTA	0	0%	0	0%
VENETO	38	4%	30	4%
	948		696	

Si segnala, infine, che nel corso del secondo semestre del 2018, si è proceduto, con specifico incarico a gruppi di Professori Universitari, all'aggiornamento del database delle domande e risposte (pubblicato sul portale dell'Organismo), dal quale sono estrapolati i questionari sottoposti ai candidati delle prove, con particolare riferimento ad eventuali modifiche normative intervenute.

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 2018 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 2018 sono stati resi disponibili 2.760 posti (120 al mese), suddivisi in 92 sessioni. A fronte di 2.606 prenotazioni (94% sui posti totali disponibili), hanno partecipato alla prova valutativa 2.420 candidati (pari al 92%). Dei partecipanti sono risultati idonei 2.207 soggetti (pari al 91%), con un voto medio di superamento pari a 16, a fronte di un voto minimo pari a 12. In 10 casi (0,4% dei partecipanti) 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. Le **Tabella 41** riporta il dettaglio delle 92 sessioni tenutesi nell'anno.

Tabella 41 – Dati Sessioni prova valutativa

PROVA VALUTATIVA 2018												
Data	Sessione	Posti disponibili	Prenotati	Partecipanti	Invalidati	%	Non idonei	%	Idonei	%	Affluenza	Media voto
17/01/2018	1/4	120	120	111	2	2%	8	7%	101	91%	93%	16
31/01/2018	5/8	120	120	112	1	1%	13	12%	98	88%	93%	16
14/02/2018	9/12	120	120	110	1	1%	14	13%	95	86%	92%	16
28/02/2018	13/16	120	120	114	1	1%	13	11%	100	88%	95%	16
14/03/2018	17/20	120	119	112	0	0%	11	10%	101	90%	94%	16
28/03/2018	21/24	120	120	110	2	2%	14	13%	94	85%	92%	16
11/04/2018	25/28	120	120	115	0	0%	8	7%	107	93%	96%	17
24/04/2018	29/32	120	120	108	0	0%	8	7%	100	93%	90%	17
09/05/2018	33/36	120	119	112	0	0%	11	10%	101	90%	94%	16
23/05/2018	37/40	120	120	103	0	0%	7	7%	96	93%	86%	16
06/06/2018	41/44	120	119	105	1	1%	5	5%	99	94%	88%	17
20/06/2018	45/48	120	120	108	1	1%	15	14%	92	85%	90%	16
04/07/2018	49/52	120	120	109	0	0%	7	6%	102	94%	91%	16
18/07/2018	53/56	120	114	103	0	0%	7	7%	96	93%	90%	16
01/08/2018	57/60	120	100	92	0	0%	8	9%	84	91%	92%	16
05/09/2018	61/64	120	115	108	0	0%	6	6%	102	94%	94%	16
19/09/2018	65/68	120	108	102	0	0%	14	14%	88	86%	94%	16
03/10/2018	69/72	120	86	82	0	0%	7	9%	75	91%	95%	16
17/10/2018	73/76	120	88	86	0	0%	7	8%	79	92%	98%	16
31/10/2018	77/80	120	120	117	0	0%	6	5%	111	95%	98%	17
14/11/2018	81/84	120	81	74	0	0%	2	3%	72	97%	91%	17
28/11/2018	85/88	120	118	114	0	0%	5	4%	109	96%	97%	17
12/12/2018	89/92	120	119	113	1	1%	7	6%	105	93%	95%	17
Totale	92	2.760	2.606	2.420	10	0%	203	9%	2.207	91%	92%	16

SERVIZIO DI INFO-POINT

Il sistema integrato *Info Point*, per la gestione delle richieste informazioni e assistenza ai clienti sul portale dell'Organismo, mette a disposizione degli utenti specifiche aree informative "CHIARIMENTI IN PRIMO PIANO", "DOMANDE FREQUENTI" e "GUIDE OPERATIVE"; in caso gli utenti non riuscissero a risolvere i propri dubbi attraverso gli approfondimenti informativi di cui sopra, è disponibile la 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 oltre 31.640 questionari compilati da parte degli utenti, pari al 38% di quanti hanno consultato la pagina informativa sul *web* (oltre 81.500 visualizzazioni). 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 Elenchi, dopo aver studiato il caso, fornisce la soluzione al quesito telefonicamente o inviando una *email*.

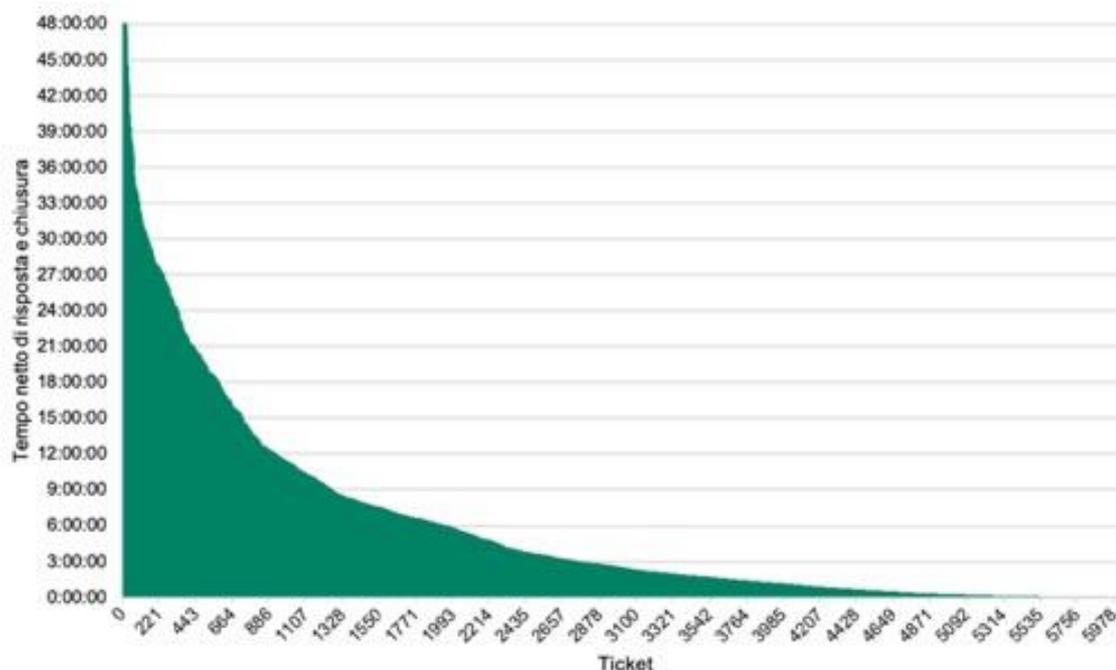
A fronte degli oltre 31.000 questionari compilati dagli utenti, sono stati ricevuti dal servizio di *Info Point* circa 6.000 richieste (pari circa al 19% dei questionari compilati dagli utenti), a conferma della completezza delle informazioni immediatamente disponibili e agevolmente rintracciabili dagli utenti sul portale dell'Organismo.

Tabella 43 - Sintesi dati Info Point

CONSULTAZIONI INFO POINT	81.517
QUESTIONARI COMPILATI	31.644
TICKET APERTI	6.073
TEMPO MEDIO CHIUSURA TICKET	16H:09'
TEMPO MEDIO CHIUSURA (NETTO ORE LAVORATIVE)	5H:40'

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, considerando le ore lavorative (escludendo quindi anche notti e *week-end*), è stato di circa 5 ore e 40 minuti.

Grafico 19 – Tempi di chiusura ticket Info Point



Assistenza telefonica all'utilizzo dell'Info Point

L'Ufficio Elenchi rende disponibile un servizio di assistenza telefonica, tutti i giorni lavorativi dalle ore 9:00 alle 10:00, per l'utilizzo del sistema "ASSISTENZA 24 ORE SU 24". Come indicato nella **Tabella 44**, sono state gestite dagli operatori (in media 3 al giorno) circa 2.750 da parte degli utenti.

Tabella 44 – Sintesi dati chiamate assistenza

	Chiamate ricevute	Media giornaliera
Gennaio	181	9
Febbraio	304	16
Marzo	226	10
Aprile	180	9
Maggio	257	12
Giugno	178	9
Luglio	197	9
Agosto	111	9
Settembre	274	14
Ottobre	317	14
Novembre	324	15
Dicembre	200	15
TOTALE	2.749	12

ALTRE ATTIVITÀ MASSIVE E PROGETTUALI

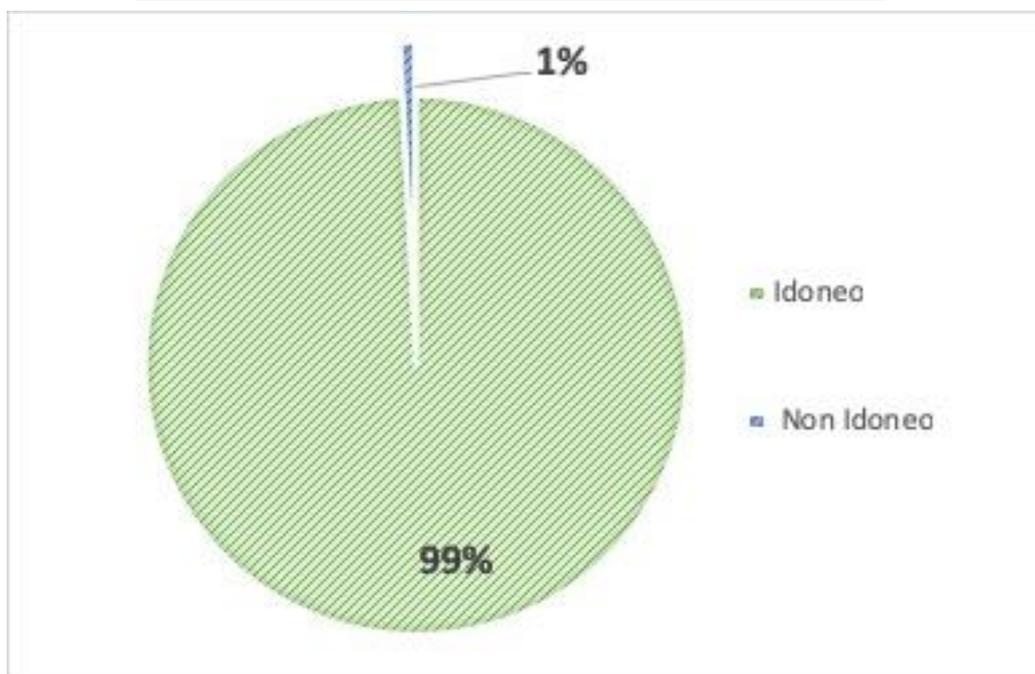
Verifica mirata sul possesso dei requisiti di onorabilità

L'Ufficio Elenchi si è occupato delle richieste massive alla Procura dei certificati dei casellari giudiziari per la verifica del possesso dei requisiti di onorabilità richiesti, sia in fase di iscrizione che di variazione dati, su tutti i soggetti richiedenti: su tutte le persone fisiche iscritte ed in iscrizione, in caso di società, sui collaboratori, sui soggetti che svolgono funzioni di direzione/amministrazione/controllo e sui soci di controllo. Di seguito le risultanze dei controlli effettuati.

Tabella 45 – Dettaglio esiti richieste casellari 2018

Richieste Casellari	Idoneo	Non Idoneo	Totale
in iscrizione	1.437	11	1.448
in variazione	4.998	45	5.043
Totale	6.435	56	6.491

Grafico 20 – Percentuali esiti richieste casellari 2018



Su un totale di circa 6.500 richieste, a valle delle verifiche effettuate dall'Ufficio, il 78% si è concentrato nell'ambito dei procedimenti di variazione (oltre 5.000). Dai controlli effettuati, soltanto l'1% è risultato ostativo all'iscrizione (11 casi) o all'aggiornamento dati

(45 in variazione dati) con segnalazione all'Ufficio Vigilanza dell'Organismo per i relativi provvedimenti di competenza.

Verifica aggiornamento dati sulle polizze assicurative degli iscritti

Nel corso del 2018, l'Ufficio Elenchi ha proceduto con un'attività massiva di intimazione (n. 2412) agli iscritti per l'aggiornamento dei dati relativi alla propria polizza di assicurazione, di cui all'art.128-*quinquies* del D.Lgs 141/2010.

Tabella 46 – Dettaglio intimazioni polizza assicurativa 2018

	Intimazioni Polizza Scaduta	%
FEB	13	1%
APR	232	10%
MAG	519	22%
GIU	384	16%
LUG	386	16%
NOV	291	12%
DIC	587	24%
Totale	2.412	100%
Aggiornamento da parte dell'iscritto	1.714	71%
Modifica d'ufficio	544	22%
In attesa di modifica d'ufficio	154	7%
Totale	2.412	100%

Il dettaglio di cui sopra, indica anche quante sono state le posizioni modificate d'ufficio (con il passaggio del soggetto da operativo a non operativo, ed in quanto tale non autorizzato ad operare) da parte dell'Ufficio Elenchi e relative segnalazioni alla Vigilanza, per le azioni di competenza, sugli iscritti che non hanno adempiuto all'aggiornamento dei dati nel rispetto delle tempistiche concesse (n. 544).

Intimazione al pagamento dei contributi e messa in mora

Nel mese di maggio 2018, l'Ufficio Elenchi – in collaborazione con l'Ufficio di Amministrazione, Finanza e Controllo – si è occupato dell'intimazione massiva al pagamento dei contributi richiesti per il mantenimento dell'iscrizione, con relativa messa in mora. L'attività ha visto raggiungere n. 1.591 iscritti negli Elenchi OAM, la cui gestione del recupero credito telefonico, da parte della società *outsourcer* all'uopo incaricata, ha coinvolto l'Ufficio per gli aspetti di affidamento pratiche ed abbinamento dei pagamenti ricevuti.

Kit dell'iscritto OAM

Nel 2018 è stato implementato il nuovo servizio digitale per gli iscritti OAM, cosiddetto "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.

Il bollino, associato a ciascun Agente e Mediatore, può essere utilizzato dagli iscritti sotto forma di "*widget*", all'interno dei propri materiali di comunicazione (sito *web*, *brochure*, etc.), o di codice a barre bidimensionale personalizzato (cosiddetto "*QR Code*") per gli utilizzi su spazi fisici. In entrambi i casi, i consumatori possono verificare la correttezza delle informazioni riportate all'interno del bollino, sia *online* che *offline*.

A fine anno, tutti gli iscritti nell'Elenco degli Agenti in attività finanziaria, nella relativa Sezione speciale riservata agli Agenti nei servizi di pagamento ed in quello dei Mediatori creditizi hanno ricevuto via *PEC* dall'Ufficio Elenchi il bollino¹⁰: i bollini inviati sono stati oltre 8.800.

Il bollino ha già visto un interessante utilizzo da parte degli iscritti e del pubblico in particolare¹¹:

- 1.330 soggetti tra Mediatori, Agenti e Agenti IP (corrispondenti al 15% degli iscritti coinvolti) hanno iniziato a utilizzare il Bollino, inserendo il *widget* sul proprio sito o mostrando il proprio *QR Code* alla clientela;

¹⁰ Gli iscritti per i quali è in corso un procedimento di cancellazione su istanza di parte o una procedura sanzionatoria, sono esclusi dall'invio del *kit* fino alla definizione degli stessi procedimenti.

¹¹ Fonte dei dati è la società *outsourcer*, che ha assistito l'Organismo nello sviluppo del progetto ed il quale ha analizzato tutti gli *analytics* e le variazioni di traffico sul portale istituzionale collegate all'operazione, monitorando anche siti *web* e canali *social* dei soggetti iscritti negli Elenchi che hanno utilizzato il Bollino di riconoscimento nelle declinazioni *Widget* e *QR Code*.

PIANO DI ATTIVITÀ PER IL 2019

Nel corso del 2019 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'utilizzo delle 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 2018, 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 2018. 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;

- in caso di entrata in vigore nel corso del 2019 del Decreto ministeriale recante le modalità tecniche per l'alimentazione e consultazione 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"), l'Ufficio Elenchi si occuperà della messa in opera di tale Registro e della relativa Sottosezione, ad accesso riservato alle Autorità competenti ed agli Istituti di pagamento. Sarà in caso predisposta 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;
- infine, nell'eventualità in cui entri in vigore nel 2019 anche il Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze sulle modalità e tempistiche con cui i prestatori di servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale sono tenuti a comunicare al Ministero stesso la propria operatività sul territorio nazionale (di cui all'art.8 del D. Lgs 90/2017, attuativo della "IV Direttiva Antiriciclaggio"), l'Ufficio Elenchi si occuperà della creazione e gestione di un'apposita Sezione speciale del Registro dei Cambiavalute, come previsto dal Decreto sopra citato.

5. UFFICIO VIGILANZA

COMPETENZE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI CONTROLLO

L'Ufficio Vigilanza svolge le funzioni di controllo normativamente previste sui 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.

L'Ufficio 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. Relativamente all'anno 2018 sono state previste tre tipologie di verifica come si evince dalla **Tabella 47**:

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

Tabella 47

PROGRAMMA ATTIVITA' DI CONTROLLO ANNO 2018									
Tipologia controllo	Agenti		Mediatori	Agenti (IP/IMEL)		Cambiavalute		STIMA	
	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.	P.F.	P.G.		
Requisiti di permanenza e di efficacia dell'iscrizione									6.535
Requisito di professionalità:									1.650
- Titolo di studio	550	100	50					700	
- Formazione professionale	550	100	50	170	30			900	
- Esperienza professionale		30	20					50	
Requisito di onorabilità:	421	385	252	164	158			1.380	
- Iscritti	395	95	23	160	27			700	
- Collaboratori	26	290	229	4	131			680	
Requisiti oggetto sociale, patrimoniali e organizzativi		300	5		50			355	
Requisiti tecnico-informatici (pec)	45	10	5	80	10			150	
Aggiornamento professionale	600	100	50	170	30			950	
Polizza di assicurazione responsabilità civile	1.500	200	50					1.750	
Inattività protrattasi per oltre un anno	220	10	5	50	15			300	
Disposizioni normative che regolano l'esercizio dell'attività									265
Incompatibilità agente-mediatore/ Indipendenza	10	20	10					40	
Incompatibilità settore finanziario/assicurativo	5	30	30		5			70	
Trasparenza nel rapporto con il cliente			15					15	
Intermediazione prodotto Fideiussioni e garanzie	20	10						30	
Intermediazione prodotto CQS	20	10						30	
Violazione del mono-mandato	20	10						30	
Violazioni concernenti i collaboratori	15	5	5	10	5			40	
Trasmissione telematica delle negoziazioni effettuate dai cambiavalute						5	5	10	
Segnalazioni da Ufficio Elenchi									160
Accertamenti ispettivi									145
Ispezioni OAM	25	38	25		12			100	
Ispezioni Enasarco/OAM	10	15	15		5			45	
Esposti da terzi (nr soggetti segnalati)									290
Iscritti	80	50	30	20	10			190	
Abusivismo								90	
Agenti IP/IMEL comunitari								10	
Totale complessivo									7.395

Si evidenzia che alla stima di n. 7.395 controlli totali va sommata la parte di verifiche e procedure sanzionatorie e di cancellazione avviate, ma non concluse, a fine anno 2017.

L'Ufficio ha anche la responsabilità dell'esecuzione del programma dell'attività di controllo e delle modalità di svolgimento dell'attività istruttoria. 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.

Di seguito viene riportata una trattazione con report e commenti di dettaglio sulle singole voci ed attività effettuate nel corso dell'anno.

STATO DELLE ATTIVITÀ PROGRAMMATE

Nel 2018 sono state svolte complessivamente n. 8.328 attività di controllo rispetto a n. 7.395 stimate; alla data del 31 dicembre u.s. solo n. 757 risultano avere un'istruttoria ancora in corso.

A seguito dei controlli effettuali nei confronti degli iscritti, risultano complessivamente n. 1.638 procedure sanzionatorie, di cui n. 1.045 si sono concluse con l'applicazione di 860 provvedimenti sanzionatori e 185 provvedimenti di archiviazione. Risultano, inoltre, n. 323 procedure di cancellazione, di cui n. 139 concluse con l'applicazione di n. 52 cancellazioni e n. 87 archiviazioni.

La **Tabella 48** fornisce una visione di carattere generale complessiva delle attività dell'Ufficio e dei risultati conseguiti.

Tabella 48

Attività Ufficio Vigilanza - situazione al 31 dicembre 2018																
Attività Ufficio Vigilanza	Piano 2018	Totale attività avviate nel 2018	Attività rivenienti dall'anno 2017	Attività istruttorie			Esposti Procura	Procedure di cancellazione			Procedure sanzionatorie					
				Totale	in corso	concluse		in corso	concluse		in corso	concluse				
									Archiviazione	Cancellazione		Archiviazione	Richiamo scritto	Sospensione sanzionatoria	Cancellazione sanzionatoria	Sanzione pecuniaria
Controlli centralizzati	6.960	7.085	522	7.607	439	7.168	-	184	87	51	528	180	591	-	208	-
Requisito titolo di studio	700	700	-	700	-	700	-	43	44	10	-	-	-	-	-	-
Formazione professionale	900	2.073	-	2.073	-	2.073	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Esperienza professionale	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Requisito di onorabilità	1.380	1.747	-	1.747	-	1.747	-	-	13	18	-	-	-	-	-	-
Requisiti oggetto sociale, patrimoniali e organizzativi	355	355	-	355	355	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-
Requisiti tecnico-informatici (pec)	150	277	-	277	-	277	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aggiornamento professionale	950	950	-	950	-	950	-	-	-	51	174	375	-	-	32	-
Polizza di assicurazione responsabilità civile	1.750	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	169	-	-	-	-
Inattività protrattasi per oltre un anno	300	156	100	256	-	256	-	139	19	30	-	-	-	-	-	-
Incompatibilità agente-mediatore/ Indipendenza	40	87	-	87	-	87	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incompatibilità settore finanziario/assicurativo	70	59	-	59	59	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trasparenza nel rapporto con il cliente	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Intermediazione prodotto Fidejussioni e garanzie	30	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-
Intermediazione prodotto CQS	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Violazione del mono-mandato	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Violazioni concernenti i collaboratori	40	7	-	7	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trasmissione telematica delle negoziazioni effettuate dai cambiavalute	10	5	-	5	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Convenzioni mediatori creditizi	-	58	-	58	-	58	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fatturato rispetto n. collaboratori mediatori creditizi	-	113	-	113	-	113	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recupero crediti e conto deposito	-	10	-	10	-	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segnalazioni da Ufficio Elenchi	160	141	48	189	25	164	-	2	9	3	-	-	5	-	-	-
Contributo di iscrizione	-	343	150	493	-	493	-	-	-	-	465	1	35	-	176	-
Rete di segnalatori di società iscritte	-	2	224	226	-	226	-	-	-	-	-	3	7	-	-	-
Derivati da attività ispettive	-	2	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Esposti ricevuti da terzi (soggetti coinvolti)	290	371	110	481	207	274	10	-	-	-	8	2	4	2	-	7
- Abusivismo (n. soggetti coinvolti)	-	79	38	117	53	64	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Antiriciclaggio	-	48	18	66	19	47	-	-	-	-	-	1	2	2	-	4
- Violazioni esercizio attività	-	212	54	266	135	131	-	-	-	8	1	2	-	-	-	3
- Notizie ricevute	-	32	-	32	-	32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ispezioni	145	141	97	240	111	129	4	-	-	1	37	3	22	-	6	20
Ispezioni ordinarie	25	24	15	39	19	20	-	-	-	-	13	-	4	-	3	7
Ispezioni tematiche	75	76	41	117	60	57	1	-	-	1	13	2	12	-	2	8
Ispezioni Enasarco / OAM*	45	42	41	84	32	52	3	-	-	-	11	1	6	-	1	5
Totale complessivo	7.395	7.597	729	8.328	757	7.571	14	184	87	52	573	185	617	2	214	27

* La Fondazione Enasarco ha avviato n. 43 accertamenti dei quali ne rimangono n. 6 in attesa di documentazione necessaria per l'avvio dell'attività istruttoria

Nella sezione “attività istruttorie”, sono incluse anche le attività avviate nel 2017 la cui istruttoria è proseguita nel corso del 2017. In particolare, si rinvenivano n. 729 attività di controllo, n. 425 procedure sanzionatorie e n. 73 procedure di cancellazione.

Il numero dei controlli *off site*, derivanti da accertamento di tipo centralizzato, riscontra – rispetto a quanto previsto nel Piano per l’attività di Vigilanza relativo all’anno 2018 – un numero complessivo di controlli variato nelle tematiche in ragione della nuova prassi adottata per il controllo sulla comunicazione dei dati di polizza RC da parte dei soggetti iscritti *ex lege* obbligati.

In particolare, il nuovo processo adottato prevede che - a seguito dell’intimazione inviata dall’Ufficio Elenchi per mancato aggiornamento dei dati di polizza - non venga avviato un procedimento sanzionatorio: il soggetto che dai dati disponibili non risulti avere comunicato la stipula di una regolare polizza assicurativa della responsabilità civile, in corso di validità, per i danni arrecati nell’esercizio dell’attività derivanti da condotte proprie o di terzi, viene iscritto con la dicitura “non operativo” negli Elenchi pubblici.

Trascorso un anno dalla data di passaggio a “iscritto non operativo” nei confronti del soggetto rimasto inadempiente sul punto, l’Ufficio Vigilanza provvede ad avviare una procedura di cancellazione per inattività protrattasi oltre un anno. Per tale ragione, alla data del 31 dicembre 2018, i controlli pianificati sulla materia non sono stati avviati, senza tuttavia pregiudicare il regolare presidio.

Deve, infine, aggiungersi che – rispetto all’anno precedente – risultano essere notevolmente aumentati i controlli concernenti la permanenza dei requisiti di professionalità in capo ai soggetti iscritti ed altresì implementati i controlli mirati con l’aggiunta di specifiche attività di accertamento, quali l’incompatibilità dell’attività di agenzia in attività finanziaria e quella di mediazione creditizia, l’incompatibilità tra l’intermediazione del credito e l’intermediazione assicurativa tra canali captive e indipendente, l’indipendenza dei mediatori creditizi.

La verifica del requisito di professionalità – titolo di studio

Tra le attività di controllo svolte, è stata altresì condotta una verifica in merito al requisito di professionalità previsto dall’art. 14, comma 1, lett. a), del D.Lgs. n. 141/2010 secondo cui, l’iscrizione e la successiva permanenza negli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi sono subordinate al possesso – da parte dell’iscritto, di coloro che svolgono funzioni di amministrazione e direzione, nonché dei dipendenti e collaboratori – di un titolo di studio non inferiore al diploma di istruzione secondaria

superiore, rilasciato a seguito di un corso di durata quinquennale ovvero quadriennale, integrato dal corso annuale previsto per legge, o un titolo di studio estero ritenuto equipollente a tutti gli effetti di legge.

L'Ufficio Vigilanza ha selezionato negli Elenchi tenuti dall'Organismo un campione di soggetti:

- n. 100 società iscritte nell'Elenco degli Agenti in attività finanziaria;
- n. 50 società iscritte nell'Elenco dei Mediatori creditizi;
- n. 550 persone fisiche iscritte nell'Elenco degli Agenti in attività finanziaria.

L'attività di controllo ha riguardato, per ciascun titolo di studio trasmesso, la verifica dei seguenti elementi:

- dati identificativi del soggetto che ha conseguito il titolo di studio;
- tipologia del titolo di studio;
- durata del corso di studi;
- validità del corso annuale integrativo;
- validità del titolo estero.

A conclusione dell'attività istruttoria svolta nei confronti di n. 550 persone fisiche è emerso che n. 462 soggetti possedevano il titolo di valido ai fini della permanenza negli Elenchi tenuti dall'Organismo e ne hanno inviato copia. Per i restanti 88 soggetti che non hanno fornito riscontro o sono risultati in possesso di un titolo non valido o privi del titolo stesso è stata avviata la procedura di cancellazione. Solo in due casi è emerso che i soggetti avevano chiesto una cancellazione mentre un altro soggetto era collaboratore di un Mediatore non operativo da oltre un anno.

Dall'attività istruttoria svolta nei confronti di n. 150 società di agenzia e mediazione creditizia è emerso che la maggioranza dei soggetti era in regola con i requisiti richiesti: n. 127 società hanno, infatti, inviato copia dei titoli di studio richiesti i quali sono risultati essere validi ai fini della permanenza negli Elenchi tenuti dall'Organismo, mentre criticità sono emerse per le restanti 23 società. In particolare:

- n. 7 società non hanno inviato copia dei titoli di studio richiesti;
- n. 4 società hanno fornito un riscontro parziale, omettendo l'invio dei titoli di studio di uno o più dipendenti e collaboratori;
- n. 2 società hanno fornito un riscontro parziale, omettendo l'invio dei titoli di studio di uno o più soggetti che svolgono funzioni di amministrazione e direzione e di uno o più dipendenti e collaboratori;
- ulteriori n. 7 società hanno fornito riscontro, ma il titolo di studio di uno o più dipendenti e collaboratori risulta non idoneo allo svolgimento dell'attività;

- una società ha dichiarato di non essere in possesso della copia del titolo di studio richiesto mentre un'altra ha fornito riscontro parziale omettendo l'invio del titolo di studio di un dipendente e collaboratore che ha dichiarato di non essere in possesso di un titolo di studio idoneo: la società ha provveduto a chiudere il rapporto di collaborazione con il soggetto.

Per tutte queste società sono state avviate le relative procedure di cancellazione o sanzionatorie a seconda dei casi.

Nell'ambito dell'attività di controllo relativa al titolo di studio, sono stati oggetto di verifica un totale di n. 962 collaboratori, in particolare n. 473 collaboratori riferibili a n. 100 società di agenzia in attività finanziaria, n. 489 collaboratori riferibili a n. 50 società di mediazione creditizia. Ne è emerso che meno del 6% dei collaboratori sul totale verificato risulta non avere un titolo di studio idoneo allo svolgimento dell'attività.

La 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. 770 persone fisiche e n. 180 persone giuridiche così suddivise:

- 600 soggetti iscritti nell'Elenco degli Agenti in attività finanziaria;
- 170 soggetti iscritti nell'Elenco degli Agenti in attività finanziaria che prestano esclusivamente i servizi di pagamento;
- 100 società iscritte nell'Elenco degli Agenti in attività finanziaria;
- 50 società iscritte nell'Elenco dei Mediatori creditizi;
- 30 società iscritte nell'Elenco degli Agenti in attività finanziaria che prestano esclusivamente i servizi di pagamento.

L'attività di controllo ha riguardato, per ciascun iscritto, la verifica dei seguenti elementi:

- 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 dalla legge;
- 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.

A conclusione dell'attività istruttoria svolta nei confronti di 770 persone fisiche è emerso che n. 440 hanno provveduto a fornire riscontro attestando l'adempimento dell'aggiornamento professionale, mentre per le restanti n. 330 sono emerse criticità.

In particolare 146 soggetti – di cui 32 non hanno ricevuto la richiesta documentale trasmessa via *PEC* per cause imputabili al destinatario – non hanno provveduto a fornire alcun riscontro secondo le modalità e i termini di trasmissione stabiliti; 52 soggetti non hanno ottemperato agli obblighi di aggiornamento professionale. Nella fattispecie l'obbligo di aggiornamento non è stato assolto in quanto risultano mancanti due o più annualità. Per queste n. 198 persone sono state avviate le relative procedure sanzionatorie.

Sono state inviate, invece, note di raccomandazione per la piena ottemperanza agli obblighi di aggiornamento professionale richiesti agli 85 soggetti che hanno rispettato solo in modo parziale gli obblighi di aggiornamento professionale in argomento, con particolare riferimento al numero minimo di ore di attività formativa richiesto e alla mancata indicazione di alcune materie su cui verte l'aggiornamento professionale.

Per altri n. 12 soggetti – di cui 6 non hanno ricevuto la richiesta documentale trasmessa via *PEC* per cause imputabili al destinatario – non hanno provveduto a fornire alcun riscontro secondo le modalità e i termini di trasmissione stabiliti e sono stati inseriti in una specifica attività dell'Ufficio Vigilanza in quanto risultavano, alla data chiusura attività, non operativi da più di un anno.

Nell'ambito delle verifiche effettuate sulla formazione professionale 1 soggetto è stato cancellato dagli Elenchi per perdita dei requisiti di onorabilità mentre altri 33 soggetti sono stati cancellati dagli Elenchi su istanza di parte o per inattività oltre un anno non comprovata da validi motivi.

A conclusione dell'attività istruttoria svolta nei confronti di n. 180 società di agenzia e mediazione creditizia, è emerso che 122 soggetti hanno provveduto a fornire riscontro attestando l'adempimento dell'aggiornamento professionale, mentre le restanti 58 non hanno pienamente rispettato la normativa.

In particolare: n. 22 società – di cui una non ha ricevuto la richiesta documentale trasmessa via *PEC* per cause imputabili al destinatario – non hanno provveduto a fornire alcun riscontro secondo le modalità e i termini di trasmissione stabiliti; n. 13 società non hanno ottemperato agli obblighi di aggiornamento professionale. Nella fattispecie l'obbligo

di aggiornamento non è stato assolto in quanto risultano mancanti due o più annualità; n. 2 società non hanno ottemperato agli obblighi di aggiornamento professionale. Nella fattispecie l'obbligo di aggiornamento non è stato assolto in quanto risultano mancanti due o più annualità. È emerso inoltre che le società non hanno provveduto ad inviare la variazione del dato relativo alla data di inizio e fine di un rapporto di collaborazione, ovvero ad inviare la variazione del dato relativo alla fine di un rapporto di collaborazione. Per queste 37 società sono state avviate le relative procedure sanzionatorie.

Alle 18 società che hanno ottemperato solo in modo parziale agli obblighi di aggiornamento professionale in argomento, con particolare riferimento al numero minimo di ore di attività formativa richiesto e alla mancata indicazione di alcune materie su cui verte l'aggiornamento professionale, è stata inviata una nota di raccomandazione per la piena ottemperanza agli obblighi di aggiornamento professionale richiesti.

Infine una società è stata cancellata dagli Elenchi; un'altra è rientrata in un'attività dell'Ufficio Vigilanza avviata successivamente l'invio della richiesta di informazioni oggetto dell'attività di controllo mentre una ha fornito riscontro inviando un certificato medico di ricovero e dichiarando l'impossibilità, causa gravi motivi di salute, di reperire e trasmettere la documentazione richiesta.

Nell'ambito dell'attività di controllo relativa all'aggiornamento professionale condotta su Agenti e Mediatori, sono stati effettuate verifiche anche 1.139 collaboratori (544 riferibili a 150 società di agenzia in attività finanziaria, 413 riferibili a 50 società di mediazione creditizia e 182 collaboratori riferibili a 30 società di agenzia iscritte nella sezione speciale prevista per coloro che prestano esclusivamente servizi di pagamento): circa il 15% dei collaboratori sul totale verificato risulta avere delle criticità sulla piena ottemperanza all'obbligo di aggiornamento professionale.

La verifica del requisito di onorabilità

L'Ufficio Vigilanza ha effettuato le attività di controllo relative alla verifica del requisito di onorabilità¹² mediante l'estrazione e la valutazione dei certificati del casellario giudiziale.

Il controllo complessivo ha riguardato n. 1.747 soggetti, le cui richieste di casellario risultano comprensive di quelle effettuate nell'ambito delle attività derivanti da altri controlli ispettivi e gestione degli esposti.

¹² Previsto ai sensi dell'art. 15, del D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

Oggetto specifico della verifica centralizzata è stato, invece, un campione di n. 1.396 soggetti, di cui n. 994 collaboratori a contatto con il pubblico, ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 128-*quinquies*, comma 1, lett. c), e 128-*novies*, comma 1, del TUB.

Il numero dei controlli effettuati risulta superiore rispetto a quello previsto nel Piano delle attività di vigilanza per l'anno 2018.

La verifica del possesso di una polizza assicurativa professionale R.C.

Come fatto cenno in premessa, nel corso dell'anno il processo di controllo sul possesso di una polizza assicurativa professionale R.C. è stato oggetto di revisione. Per tale ragione alla data del 31 dicembre 2018 i controlli pianificati non sono stati avviati, senza tuttavia pregiudicare il regolare presidio sulla materia.

In particolare, il nuovo processo prevede che a seguito della intimazione compiuta dall'Ufficio Elenchi non venga più avviato un procedimento sanzionatorio¹³; diversamente, il soggetto che dai dati disponibili non risulta avere in corso di validità una regolare polizza assicurativa della responsabilità civile per i danni arrecati nell'esercizio dell'attività derivanti da condotte proprie o di terzi viene iscritto con la dicitura "non operativo" negli Elenchi pubblici. Trascorso un anno dalla data di passaggio a "iscritti non operativi", nei confronti dei soggetti rimasti inadempienti, l'Ufficio Vigilanza provvede ad avviare una procedura di cancellazione per inattività protrattasi oltre un anno, ai sensi dell'art. 128-*duodecies*, comma 3, lett. b), del D.Lgs. 1 settembre 1993, n. 385.

Nel corso dell'anno è stata, pertanto, avviata dall'Ufficio Elenchi un'attività di controllo riguardante la comunicazione dei dati relativi alla polizza di assicurazione della responsabilità civile.

Rilevata la mancata comunicazione dei dati della polizza in corso di validità l'Organismo ha provveduto a trasmettere una nota di intimazione nei confronti di circa n. 2.500 soggetti 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. Nei confronti di tali soggetti, decorso il termine dei 365 giorni non giustificati da comprovati motivi, verranno avviati procedimenti di cancellazione per inattività ai sensi di legge.

¹³ Ai sensi dell'art. 128-*duodecies*, comma 1, del D.Lgs. 1 settembre 1993, n. 385.

creditizi suddiviso per classi sulla base del numero di collaboratori e successivo esame delle visure camerali degli stessi che ha consentito di analizzare la struttura societaria in cui risultano inseriti – è stata posta attenzione alla sussistenza di partecipazioni reciproche tra soggetti finanziatori e mediatori creditizi, anche realizzate mediante l'interposizione di soggetti terzi (ad esempio holding di partecipazioni) o la detenzione di partecipazioni "indirette", oltreché alla presenza di esponenti in comune.

Ad esito della verifica descritta, è stato riscontrato che gli assetti proprietari e gestionali delle società esaminate mostrano possibili legami con banche ed intermediari finanziari, i quali potrebbero configurare il rischio di compromissione dell'indipendenza della mediazione creditizia. Il controllo è stato svolto su un totale di n. 58 società, di cui n. 13 soggetti hanno presentato elementi di criticità, tuttora oggetto di approfondimento.

Le convenzioni tra i mediatori creditizi

Ulteriore attività di monitoraggio ha riguardato la richiesta ai Mediatori creditizi dei dati relativi alle convenzioni stipulate dagli stessi con banche o intermediari finanziari. In tal senso, al fine di individuare i mediatori che operano nella modalità cd. *on-line*, ossia in convenzione con gli istituti finanziari, e con l'obiettivo di garantire il rispetto da parte dei medesimi degli obblighi a cui sono sottoposti – tra cui in particolare quelli connessi alla trasparenza nei rapporti con la clientela – è stato chiesto alle società di mediazione di trasmettere l'elenco delle convenzioni stipulate con i finanziatori con cui operano. In particolare, è stato richiesto a ciascuna società l'elenco degli istituti finanziari con cui è stata stipulata una convenzione, accompagnato dai seguenti dati:

- il codice fiscale di ciascuna banca/intermediario con cui è stata stipulata una convenzione;
- la data di stipula e la data di scadenza del relativo accordo;
- la presenza o meno di una pattuizione in convenzione in merito ad un rinnovo tacito;
- l'indicazione dei prodotti intermediati;
- la modalità utilizzata per la comunicazione al finanziatore del compenso di mediazione ai fini del calcolo del TAEG, concordata nell'ambito della convenzione, con indicazione del destinatario della comunicazione (filiale o sede centrale) e del canale di comunicazione utilizzato (piattaforma della banca, *PEC/mail*, raccomandata a/r, a mano, etc.).

L'attività ha permesso di valutare in maniera efficace l'ampiezza del mercato di riferimento e di approntare un utile strumento per monitorare l'operatività delle società stesse.

L'attività di ristrutturazione del credito svolta da Agenti in attività finanziaria

Nell'ambito dei controlli svolti sugli Agenti in attività finanziaria, è stata trasmessa una richiesta documentale ad alcuni di essi aventi mandato per il servizio A.16, denominato «attività di consulenza e gestione crediti a fini di ristrutturazione e recupero degli stessi». La richiesta risulta finalizzata ad accertare le modalità operative utilizzate dagli iscritti nell'esercizio di tale attività.

Dal suddetto controllo è emerso che l'attività finalizzata al recupero stragiudiziale del credito viene effettuata attraverso rintraccio e visita domiciliare del debitore. I crediti affidati per il recupero rientrano nella categoria dei crediti deteriorati *retail* di tipo *unsecured*. È stato altresì riscontrato che sono presenti sinergie operative tra il servizio A.16 e la distribuzione del prodotto A.2, mediante la promozione e/o il collocamento di contratti relativi alla concessione di finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione finalizzati all'estinzione di un'esposizione debitoria.

L'attività svolta in merito alla promozione e collocamento del prodotto "conto deposito"

Nell'ambito dei controlli condotti sugli Agenti in attività finanziaria, è stata richiesta ad un numero ridotto di soggetti campionati copia del mandato ricevuto da un intermediario con i relativi allegati, anche provvigionali, con l'obiettivo di verificare se tra i prodotti offerti vi fosse anche quello relativo allo strumento "conto deposito".

Tutti i soggetti hanno fornito riscontro trasmettendo apposita nota descrittiva e i mandati richiesti, alcuni dando conto dell'intermediazione anche dello strumento conto deposito, talvolta in via residuale ed accessoria ad altri prodotti concernenti servizi di pagamento (conto corrente).

La verifica del requisito informatico del possesso di una casella PEC nei casi di comunicazione rifiutata. Collaborazione con gli intermediari mandanti

Nell'ambito di alcune delle attività di controllo centralizzate sopra descritte, l'Ufficio Vigilanza ha riscontrato – a seguito dell'invio di richieste informazioni alle caselle di Posta Elettronica Certificata degli iscritti – che gli indirizzi *PEC* di alcuni soggetti risultavano non attivi, non andando dunque a buon fine la richiesta inoltrata. A seguito delle richieste con stato "*PEC rifiutata*", è stato avviato uno scambio informativo con gli intermediari mandanti dei soggetti iscritti, ai quali è stato richiesto di fornire informazioni circa l'attività del soggetto mandatario iscritto all'Organismo, con particolare riferimento all'effettivo svolgimento dell'attività di agenzia in attività finanziaria.

I riscontri ricevuti dagli intermediari hanno consentito – in alcuni casi – di ottenere il nuovo indirizzo *PEC* degli agenti mai comunicato all'Organismo, in altri casi di ricevere informazioni sulla cessazione del mandato, successivamente trasmesse all'Ufficio Elenchi per un riscontro rispetto a quanto comunicato all'Organismo al fine di operare con le necessarie modifiche d'ufficio rispetto all'aggiornamento dei dati presenti sugli Elenchi pubblici. Gli iscritti risultati con *PEC* rifiutata corrispondono a n. 277 soggetti.

La 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. Per l'anno corrente, in via eccezionale, il controllo è stato effettuato dalla Vigilanza. Per l'anno 2019 lo stesso verrà compiuto dall'Ufficio Elenchi.

Al fine della riscossione dell'importo del contributo dovuto, l'Ufficio Elenchi ha trasmesso, nel corso dell'anno, a n. 1.329 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.

L'Ufficio Vigilanza ha quindi provveduto all'analisi dei flussi contabili, estratti dal sistema in uso per la gestione delle quote di iscrizione, e dei flussi informativi provenienti dall'Ufficio Elenchi. Dall'analisi e dal controllo dei dati, è emerso che n. 1.329 soggetti hanno ricevuto la costituzione in mora. Di questi:

- n. 670 soggetti hanno provveduto al versamento dell'importo relativo al contributo di iscrizione per l'anno 2018;
- n. 160 soggetti sono stati cancellati dagli Elenchi tenuti dall'Organismo o hanno richiesto la cancellazione dagli stessi;
- n. 499 soggetti sono risultati inadempienti rispetto al versamento di quanto dovuto all'Organismo.

ACCERTAMENTI ON SITE

ISPEZIONI ORDINARIE

La seguente **Tabella 49** contiene i dati, divisi per mese, delle ispezioni ordinarie avviate nel corso del 2018.

Tabella 49

VERIFICHE ORDINARIE				
Periodo 01/01/2018 - 31/12/2018				
MESE	SOCIETÀ DI MEDIAZIONE	AGENTE - PERSONA GIURIDICA	AGENTE - PERSONA FISICA	TOTALE
GENNAIO	-	-	-	-
FEBBRAIO	1	2	1	4
MARZO	-	-	-	-
APRILE	2	-	-	2
MAGGIO	-	4	1	5
GIUGNO	2	-	-	2
LUGLIO	1	-	-	1
AGOSTO	-	-	-	-
SETTEMBRE	1	-	-	1
OTTOBRE	-	-	-	-
NOVEMBRE	1	5*	2	8
DICEMBRE	-	1	-	1
TOTALE	8	12	4	24

*il dato comprende una verifica effettuata nei confronti di un agente nei servizi di pagamento comunitario

Sono stati eseguiti n. 24 accessi ispettivi *in loco*, in linea con il piano annuale 2018 (si rimanda alla Tabella 47); tra questi è inclusa un'attività di *follow-up* effettuata nei confronti di un Mediatore creditizio ispezionato nel corso del quarto trimestre dell'anno 2014. Si specifica, al riguardo, che l'attività ispettiva è stata ridefinita secondo una logica *risk based*.

La durata media degli accessi ispettivi *in loco* eseguiti nel 2018 è stata di n. 5 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 al fine di porre in essere una attività di controllo esaustiva, tale da permettere di rilevare le reciproche interazioni operative. Alcuni accessi *on site* effettuati nei confronti di soggetti che hanno una articolata rete distributiva territoriale, hanno interessato le sedi secondarie – in aggiunta a quelle direzionali – al fine di includere nel perimetro dell'attività di verifica le strutture presso le quali viene ricevuta la clientela nonché i collaboratori che con essa entrano in contatto.

In linea generale, occorre sottolineare come il piano ispettivo 2018 ha coinvolto soggetti caratterizzati da maggiori dimensioni sia in termini di collaboratori a contatto con il pubblico comunicati all'Organismo che di finanziamenti intermediati (e, quindi, di fatturato per l'intermediario del credito); rispetto allo scorso anno sono state ispezionate un numero maggiore di società di capitali (n. 20 nel 2018 a fronte di n. 16 nel 2017) , delle quali n. 8 di mediazione creditizia a fronte delle n. 5 verificate nel corso del 2017.

Il numero medio dei collaboratori a contatto con il pubblico delle società ispezionate è di 25; sommando i collaboratori delle società ispezionate connesse da legami societari ed operativi come se di fatto fossero un unico soggetto etero gestito, la media sale a n. 41 collaboratori. In particolare, l'attività ispettiva ha riguardato una società di mediazione creditizia che si avvale di oltre n. 100 collaboratori ed una società d'agenzia in attività finanziaria la cui rete distributiva ne è composta da oltre n. 200. 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*.

Il contenimento dei tempi dell'accesso *in loco* è finalità sempre perseguita al fine di ridurre, quanto più possibile, l'intralcio dell'ordinaria operatività del soggetto ispezionato. Il *trade-off* di questa impostazione dell'intervento ispettivo è, in termini funzionali, quello di approfondire al rientro in sede l'analisi della documentazione e delle informazioni raccolte *on site*, 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.

Dei n. 24 accertamenti ispettivi compiuti nell'anno in discorso:

- n. 5 si sono conclusi con l'avvio di una procedura sanzionatoria;
- n. 19 sono attualmente in fase di completamento della relativa istruttoria; di queste n. 6 sono in fase di finalizzazione.

Oltre alle 24 attività ispettive avviate nel 2018, sono state gestite e concluse le istruttorie relative a n. 15 ispezioni avviate nel corso del 2017. Delle predette n. 15 attività ispettive gestite nel 2018, ma rivenienti dal 2017:

- n. 13 si sono concluse con l'avvio di una procedura sanzionatoria;
- n. 2 si sono concluse con l'archiviazione in quanto i soggetti hanno sanato le accertate fattispecie violative della normativa in materia di monomandato realizzando un'operazione di fusione per incorporazione con un'altra società agente nei confronti della quale è stata avviata una procedura sanzionatoria.

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 *on site*

Si descrivono di seguito le principali criticità riscontrate:

- impiego, per l'attività svolta a contatto con il pubblico, di soggetti non segnalati all'Organismo come collaboratori di società né iscritti personalmente nell'Elenco degli Agenti in attività finanziaria; tali attività di controllo muovono da esposti di terzi o da comunicazioni della Guardia di Finanza nonché, altrimenti, da specifici *alert*; 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 di mediatori creditizi; frequentemente, infatti, è il collaboratore che organizza, gestisce e remunera una "sottorete" di soggetti dediti all'abusivo procacciamento della clientela;
- costituzione *ex novo* o comunque utilizzo di società non iscritte negli Elenchi tenuti dall'Organismo – riconducibili a società iscritte sotto l'aspetto proprietario ed interconnesse a livello operativo / funzionale – al fine di imputare formalmente a queste società "strumentali non vigilate" lo svolgimento di attività consulenziali accessorie al servizio di mediazione creditizia al fine di eludere la normativa prevista in materia di comunicazione all'intermediario erogante, nei tempi utili per la stipula, dei compensi corrisposti dal cliente;
- 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.

Le attività di controllo hanno evidenziato che tale violazione è posta in essere prevalentemente da società agenti in attività finanziaria aventi mandato per la distribuzione del prodotto finanziario "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 e oggettive del cliente; in particolare, gli accordi operativi - del tutto informali - sono finalizzati a far distribuire ai 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 per ciascuna società coinvolta l'interesse economico costituito dal proprio incremento di produzione nonché dalle provvigioni riconosciute informalmente dalle altre società agenti;

- 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;

In relazione alle incompatibilità con il settore assicurativo, si rappresenta che gli Agenti in attività finanziaria ed i Mediatori creditizi hanno implementato maggiori presidi organizzativi e di controllo e, pertanto, si sono ridotte le violazioni accertate con riferimento agli *alinea b)* e *c)*;

- 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; sul punto si rappresenta che è stata constatata una crescente attenzione alla comunicazione dell'importo del compenso di mediazione alle banche erogati non convenzionate da parte dei Mediatori creditizi anche per effetto dell'attività di sensibilizzazione svolta dall'Organismo e dall'adesione di nuove banche al protocollo d'intesa promosso in collaborazione con le principali associazioni di categoria;
- assenza o inadeguatezza, nelle società di mediazione creditizia, degli assetti organizzativi di controllo interno, quali ad esempio:
 - a)** mancata nomina dei responsabili delle varie funzioni di controllo (compreso 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 per la verifica dell'operato dei dipendenti e collaboratori a contatto con il pubblico, della permanenza del requisito di onorabilità e del rispetto degli obblighi di aggiornamento professionale;
- mancata comunicazione di documentazione o di informazioni richieste nella sede ispettiva e necessarie all'esplicarsi dei poteri di vigilanza.

In linea generale, il grado di professionalità e di collaborazione in sede di controlli è aumentato tra la platea degli iscritti; gli ispezionati hanno generalmente assunto un atteggiamento collaborativo dimostrando vivo interesse nel porre in essere immediate azioni finalizzate a sanare le criticità riscontrate. In merito, per esempio, gli Agenti che operavano in violazione del principio del c.d. monomandato hanno realizzato operazioni di fusione per incorporazione ovvero hanno optato per la trasformazione in società di mediazione

creditizia. I Mediatori creditizi, viceversa, hanno implementato il *Sistema di controllo interno* rafforzando i presidi di *compliance* fin dalle fasi immediatamente successive alla conclusione della verifica ispettiva.

Nei casi di esiti ispettivi rilevanti è stata confermata la tendenza delle società a 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. In tali fattispecie, ai sensi della regolamentazione interna vigente, l'Organismo accoglie le istanze di cancellazione solo al termine degli effetti del provvedimento sanzionatorio.

ISPEZIONI TEMATICHE

Nell'anno in esame sono state effettuate complessivamente n. 76 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. Nei confronti dei n. 76 soggetti di cui sopra sono stati effettuati, ovvero tentati, accessi *in loco* in diverse aree geografiche, suddivise tra n. 11 regioni (nel caso specifico Toscana, Emilia-Romagna, Lombardia, Veneto, Sicilia, Lazio, Abruzzo, Marche, Puglia, Campania e Piemonte) e n. 34 città, interessando altresì un numero complessivo, ad oggi, di persone giuridiche iscritte negli Elenchi pari a n. 48, e di collaboratori o dipendenti a contatto con il pubblico comunicati all'Organismo pari a n. 676.

Gli accessi sono stati logisticamente organizzati in modo da poter verificare una pluralità di soggetti nell'ambito della medesima trasferta. La durata media di una verifica tematica è aumentata, passando da circa n. 90 minuti a circa n. 240 minuti (4 ore); sulla base di quanto detto, considerando i tempi necessari per raggiungere i soggetti in una giornata lavorativa nell'anno in esame si è riuscito ad effettuare una media di n. 2 accessi. Ad ogni modo, considerato che la durata media degli accessi varia al variare dei fattori di accrescimento continuo della sensibilità ispettiva, e tenuto conto sempre dei tempi necessari per spostarsi tra i luoghi delle verifiche, è risultato preferibile nell'arco di una giornata effettuare un unico accesso quando l'ispezione riguarda le persone giuridiche, ovvero n. 2 accessi qualora la verifica attiene alle persone fisiche. Le attività successive istruttorie sono fortemente condizionate dall'inoltro, entro i termini previsti, della documentazione richiesta all'ispezionato; talvolta vengono richieste 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 50

VERIFICHE TEMATICHE AL 31 DICEMBRE 2018							
MESE		MEDIATORE	AGENTE PERSONA GIURIDICA	AGENTE S.P. PERS GIURIDICA	AGENTE PERSONA FISICA	AGENTE S.P. PERS FISICA	TOTALE
FEBBRAIO	stima	1	2	0	3	0	6
	effettivo	1	2	0	3	0	6
MARZO	stima	1	0	0	3	1	5
	effettivo	1	1	0	3	1	6
APRILE	stima	2	5	0	6	0	13
	effettivo	0	1	0	1	2	4
MAGGIO	stima	1	3	0	2	2	8
	effettivo	5	8	0	10	1	24
GIUGNO	stima	0	3	0	1	1	5
	effettivo	0	3	0	0	0	3
LUGLIO	stima	1	5	0	2	0	8
	effettivo	2	4	1	1	1	9
SETTEMBRE	stima	1	3	1	2	1	8
	effettivo	5	1	1	1	0	8
OTTOBRE	stima	5	1	1	0	0	7
	effettivo	4	1	0	0	0	5
NOVEMBRE	stima	7	1	3	1	0	12
	effettivo	0	0	0	0	0	0
DICEMBRE	stima	3	0	0	0	0	3
	effettivo	0	6	1	4	0	11
TOTALE	stima	22	23	5	20	5	75
	effettivo	18	27	3	23	5	76

Con riferimento alle motivazioni che hanno dato origine alle verifiche e, quindi, alle possibili anomalie individuate dall'esame delle informazioni, si ricava la seguente tabella:

Tabella 51

VERIFICHE TEMATICHE	APF	APG	ASP PF	ASP PG	MC	TOT
AL 31 DICEMBRE 2018						
Totale	23	27	5	3	18	76
Possibile violazione del principio del mono mandato	3	10				13
Approfondimenti da precedenti attività ispettive		2				2
Esercizio dell'attività a contatto con il pubblico	1	3		2	3	9
Collaboratori e trasparenza nei rapporti con la clientela					4	4
Governance aziendale		5			2	7
Incompatibilità con l'attività di mediazione creditizia		2				2
Incompatibilità con l'attività di agenzia in attività finanziaria e trasparenza nei rapporti con la clientela					1	1
Possibile commistione con soggetti ispezionati	13	1				14
Prassi commerciali		2	1		3	6
Rispetto norme e regolamenti	3		2			5
Polizza RC obbligatoria	2	1				3
Requisiti organizzativi e trasparenza nei rapporti con la clientela					1	1
Separatezza contabile e organizzativa			2	1		3
Trasparenza nei rapporti con la clientela					2	2
Aggiornamento professionale, trasparenza nei rapporti con la clientela e incompatibilità con l'attività di agenzia in attività finanziaria					2	2
Criticità della tipologia di prodotto distribuito	1	1				2

Per quanto riguarda le attività chiuse in corso d'anno si evidenzia che al 31 dicembre 2018 si ha la seguente situazione:

Tabella 52

VERIFICHE TEMATICHE AL 31 DICEMBRE 2018	CONCLUSE/FASE AUTORIZZATIVA	ARCHIVIAZIONE	ARCHIVIAZIONE CON RACCOMANDAZIONE	PROCEDURE SANZIONATORIE IN CORSO
Totale	17	6	9	2

Verifiche concluse (fonte interna OAM)

Per quanto riguarda le n. 41 verifiche tematiche dello scorso anno che alla data del 31 dicembre 2017 erano ancora in lavorazione la situazione è la seguente:

Tabella 53

ARCHIVIAZIONE	ARCHIVIAZIONE CON RACCOMANDAZIONE	ARCHIVIAZIONE CON RINVIO A FOLLOW UP	PROCEDURE SANZIONATORIE
10	7	3	21

Criticità emerse dagli accessi ispettivi

Entrando nel merito delle attività ispettive *on site* svolte si evidenzia che gli aspetti maggiormente trattati hanno riguardato il rispetto del principio del mono mandato previsto per gli Agenti in attività finanziaria, l'osservanza del principio di incompatibilità tra Agente in attività finanziaria e Mediatore creditizio - e viceversa - la verifica della separatezza organizzativa e contabile tra le diverse attività per gli Agenti nei servizi di pagamento, le prassi commerciali scorrette in termini di trasparenza, anche attraverso l'operatività dei collaboratori o dipendenti a contatto con il pubblico, il possesso dei requisiti organizzativi da parte dei Mediatori creditizi.

Sono state effettuate n. 4 azioni di *follow-up* su precedenti attività ispettive tematiche. In particolare, gli elementi di maggior risalto nei controlli sono stati:

- la detenzione in capo a medesimi soggetti di partecipazioni societarie reciproche in due o più società di agenzia in attività finanziaria ed aventi diverso mandato per gli stessi prodotti, ovvero la contemporanea assunzione di ruoli societari in più soggetti giuridici in capo a medesimi esponenti, in potenziale violazione del principio del mono mandato previsto per gli Agenti in attività finanziaria;
- la gestione dei mandati, con particolare attenzione alla sovrapposizione dei prodotti o servizi nei casi di presenza di più iscritti nello stesso luogo, nonché all'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;

- lo svolgimento da parte dei Mediatori creditizi dell'attività di consulenza, anche tramite raccomandazione personalizzata al cliente, in via autonoma rispetto all'attività tipica di messa in relazione, e la verifica su eventuali prassi operative poste in essere in elusione degli obblighi di trasparenza nei confronti del cliente. Si fa riferimento all'attività di consulenza prestata dal Mediatore che dissimula a tutti gli effetti una mediazione creditizia vera e propria, ovvero di consulenza svolta dal Mediatore creditizio in abbinamento ed in via funzionale all'attività tipica (anche tramite soggetto terzo collegato): nell'ambito di tali attività può verificarsi, in maniera elusiva, l'omessa comunicazione da parte del mediatore stesso all'ente finanziatore dell'ammontare del compenso di mediazione, ai fini del calcolo del TAEG;
- la verifica delle corrette modalità di svolgimento dell'attività di promozione e illustrazione di prodotti del credito o di servizi di pagamento svolta a contatto con il pubblico. Il riferimento è alla prassi, emersa nel mercato degli intermediari del credito, secondo la quale alcuni soggetti non iscritti né censiti presso l'Organismo – i.e. incaricati di call center interni agli ispezionati ovvero esterni situati sul territorio nazionale ovvero all'estero – svolgono attività di *front office*, anche mediante la mera fissazione di appuntamenti, nel corso della quale promuovono anche soltanto in via generica o descrivono sommariamente prodotti di finanziamento o servizi di pagamento;
- il novero dei collaboratori dei quali l'iscritto si avvale per il contatto con il pubblico e l'adozione di adeguate procedure interne attraverso le quali l'iscritto assicura e verifica che i propri soggetti a contatto con la clientela rispettino le norme loro applicabili e possiedano i requisiti previsti *ex lege*. Rimane, comunque, relativa la sussistenza 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 maggiormente organizzate.

Le verifiche effettuate nei confronti degli Agenti nei servizi di pagamento si sono concentrate, essenzialmente, sulla verifica dell'esercizio dell'attività nel rispetto degli adempimenti richiesti dalla normativa di settore, anche con particolare riguardo all'obbligo di separatezza organizzativa e contabile tra l'attività di prestazione dei servizi di pagamento e le altre eventuali attività commerciali.

Criticità emerse dagli accessi ispettivi compiuti dalla Fondazione Enasarco

Si precisa che dagli accertamenti ispettivi conclusi nel corso dell'anno 2018, nonché dagli ulteriori approfondimenti condotti dall'Ufficio Vigilanza, è emersa una pluralità di esiti istruttori.

Sono state avviate n. 9 procedure sanzionatorie ai sensi dell'art. 128-*duodecies*, comma 1, del D.Lgs. 1 settembre 1993, n. 385, per 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;
- 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. 6 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, attività di segnalazione e condivisione della sede con altri soggetti iscritti e non.

Per n. 10 attività di verifica si è provveduto a trasmettere ai soggetti una nota di raccomandazione per i seguenti elementi di criticità:

- 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
- possibile condivisione della sede con altri soggetti iscritti tale da ingenerare confusione nel cliente finale.

Con riferimento a n. 2 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 2018, l'attività di approfondimento istruttorio effettuata a seguito della ricezione degli esposti da parte di terzi ha riguardato n. 239 esposti ricevuti riconducibili ad un totale di n. 333 soggetti.

Sono pervenute n. 27 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.

Sono pervenute, altresì, n. 133 richieste di informazioni provenienti in via prevalente da parte della Guardia di finanza circa la posizione di soggetti iscritti.

A seguire le **Tabelle 54 e 55** riguardanti gli esposti ricevuti 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 54

ESPOSTI, INFORMAZIONI O NOTIZIE RICEVUTE	01.01.2018 – 31.12.2018		
	Totali	Esposti	Notizie ricevute
Soggetto mittente			
Anonimo	31	31	-
Privato	139	139	-
Ente/Associazione	7	7	-
GDF (e altre FP)	61	37	24
Intermediario	4	4	-
Istituzionale (Banca d'Italia, Mef, Ivass)	29	25	4
Interno	2	2	-
Totali	273	245	28
Territorialita'			
Nord	102	90	12
Centro	38	35	3
Sud e Isole	81	72	9
Estero	7	6	1
Dato non disponibile	45	42	3
Totali	273	245	28

Prospetto riepilogativo per mittente e territorialità di esposti, notizie e richieste di informazioni ricevute al 31.12.2018

Tabella 55

ESPOSTI, INFORMAZIONI O NOTIZIE RICEVUTE	01.01.2018 – 31.12.2018								
	Totale esposti ricevuti	Totale soggetti coinvolti	In esame	Archiviazione	Esposto vs Procura	Procedura sanzionatoria/	Accertamento pianificator/	Segnalazione Autorità	Raccomandazione
Categoria	245	339	207	94	6	6	8	14	4
Abusivismo	54	79	53	18	6	-	-	2	-
Altri reati (es. presunta truffa, antiriciclaggio)	38	48	19	16	-	5	1	5	2
Collaboratori	15	24	19	3	-	-	-	-	2
Incompatibilità	6	8	7	1	-	-	-	-	-
Prodotti e servizi	87	129	86	33	-	-	7	3	-
Requisiti	3	4	2	1	-	-	-	1	-
Trasparenza	39	44	19	21	-	1	-	3	-
Variazione non comunicata	3	3	2	1	-	-	-	-	-

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

Con riferimento agli esposti da terzi risultanti “in esame”, si precisa che n. 114 segnalazioni (concernenti n. 167 soggetti) risultano in fase di istruttoria mentre n. 7 (concernenti n. 10 soggetti) risultano in fase analisi della documentazione richiesta formalmente dall’Organismo.

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.

Segnalazioni ricevute da parte di altre Autorità

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. Tali segnalazioni sono state effettuate ai sensi dell'art. 56, comma 2, del D.Lgs. 21 novembre 2007, n. 231, vigente sino al 4 luglio 2017, il quale prevede che l'Organismo attiva "i procedimenti di cancellazione dai relativi elenchi per gravi violazioni degli obblighi imposti dal presente decreto, sulla base degli esiti dei controlli" effettuati dal Nucleo Speciale di Polizia Valutaria della Guardia di Finanza.

Come noto, a seguito della riforma introdotta dal D.Lgs. n. 90 del 2017 in materia di antiriciclaggio, l'Organismo attiva i procedimenti di cancellazione per gravi violazioni già "sanzionate" dalle autorità competenti (la normativa previgente, invece, parlava solo di "esiti" dell'accertamento). Pertanto, l'Ufficio, ai sensi del nuovo articolo 65, comma 8, del citato Decreto ha trattato le comunicazioni pervenute secondo la seguente distinzione:

- le segnalazioni aventi ad oggetto i meri esiti dell'attività ispettiva, non sono state trattate dall'Organismo ai fini dell'avvio di una procedura sanzionatoria; in questi casi l'Organismo ha fornito riscontro alla Guardia di Finanza informandola di trasmettere la segnalazione al Ministero dell'Economia e delle Finanze o ad altra autorità competente ad emettere la sanzione prevista dal Decreto;
- le segnalazioni aventi ad oggetto fattispecie già "sanzionate", in caso di gravi violazioni è stata avviata la procedura sanzionatoria.

Si precisa, inoltre, che nel corso dell'anno sono pervenute n. 16 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 ed in materia di antiriciclaggio.

Sono, altresì, pervenute n. 46 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, al presunto esercizio abusivo dell'attività di agenzia e mediazione creditizia, alla violazione del principio di incompatibilità tra Agente e Mediatore creditizio, alla violazione del principio del monomandato nonché all'abuso di denominazione.

L'Organismo ha ricevuto, in via ulteriore, n. 10 segnalazioni dall'Ivass in ambito di presunto esercizio abusivo dell'attività di agente in attività finanziaria e/o di mediazione creditizia e di emissione di fidejussioni e garanzie per conto di intermediari non abilitati. Sono, infine, pervenute n. 2 segnalazioni da parte della Consob riguardanti il presunto esercizio abusivo dell'attività di agente in attività finanziaria e/o di mediazione creditizia.

Con riferimento alle attività poste in essere dall'Ufficio ad esito della ricezione delle predette segnalazioni, si evidenzia quanto segue. Le comunicazioni contenenti il presunto esercizio abusivo dell'attività di Agente in attività finanziaria e/o mediazione creditizia hanno originato la presentazione dell'esposto alla Procura della Repubblica competente in relazione alla territorialità del segnalato.

Nei casi di segnalazioni non circostanziate e meritevoli di approfondimenti specifici poiché, ad esempio, in assenza dei dati univoci sul soggetto non iscritto, si è provveduto a trasmettere la comunicazione ricevuta alla Guardia di Finanza localmente competente, coinvolgendo anche il Nucleo Speciale di Polizia Valutaria. Diversamente, nei casi di segnalazioni in merito a presunte violazioni della normativa da parte degli iscritti, l'Ufficio Vigilanza ha predisposto azioni in loco mirate ad accertare l'attività compiuta dagli agenti e/o mediatori creditizi in relazione alle disposizioni previste in materia.

In via ulteriore, si evidenzia che nei casi di accertate violazioni alla normativa antiriciclaggio compiute da agenti che prestano i servizi di pagamento per conto di Istituti di moneta elettronica o prestatori di servizi di pagamenti avente sede legale ed amministrazione centrale in altro Stato comunitario, l'Ufficio ha provveduto a trasmettere la segnalazione ricevuta all'Autorità del Paese d'origine.

Nel corso dell'anno sono pervenuti n. 9 esposti che hanno riguardato presunte irregolarità attribuite a banche e/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 56

ESPOSTI, INFORMAZIONI O NOTIZIE RICEVUTE	01.01.2018 – 31.12.2018					
	Totale esposti ricevuti	Banche	Intermediari Finanziari (ex Art. 107 TUB)	Intermediari Finanziari (ex Art. 106 TUB)	Intermediari Finanziari (ex Art. 155 Comma 4)	Intermediario comunitario
Categoria	28	14	-	13	1	
Abusivismo	3	2	-	1	-	-
Altri reati (es. presunta truffa, antiriciclaggio)	-	-	-	-	-	2
Collaboratori	1	1	-	-	-	-
Incompatibilità	-	-	-	-	-	-
Prodotti e servizi	22	10	-	11	1	-
Requisiti	-	-	-	-	-	-
Trasparenza	2	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 2018 in materia di esercizio abusivo di attività finanziaria hanno riguardato 76 soggetti.

La successiva Tabella 57 contiene una approfondita analisi del fenomeno dell'abusivismo risultante dalla disamina degli esposti ricevuti nell'anno.

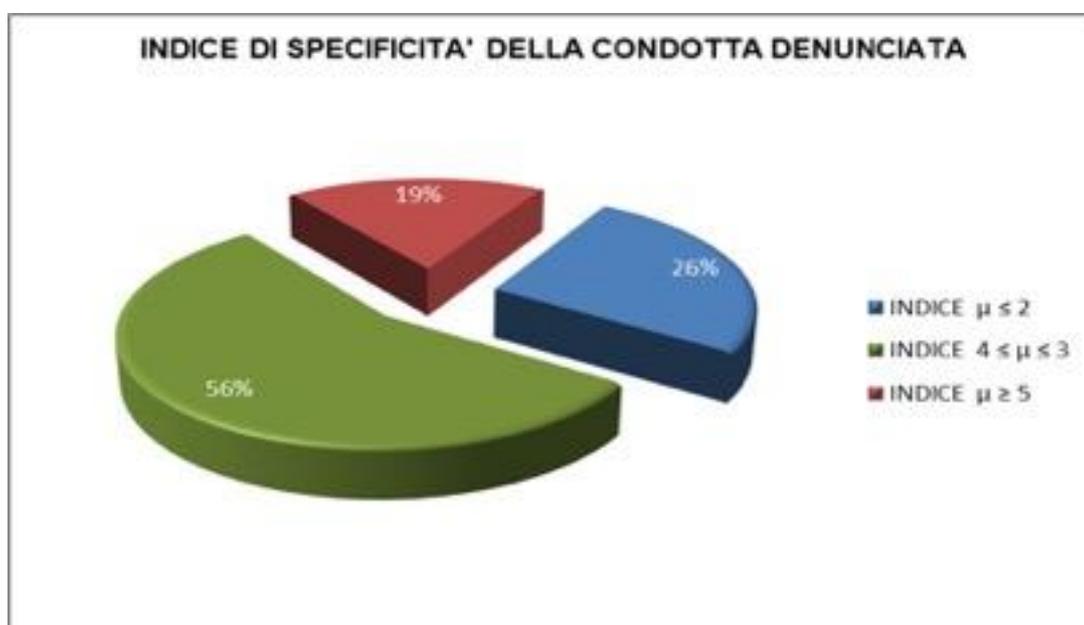
Tabella 57

ESPOSTI DA TERZI RICEVUTI IN MATERIA DI ABUSISMO AL 31.12.2018	
Tipologia mittente:	
- Anonimo	5
- Privato	40
- Intermediario	1
- Banca d'Italia, GDF e altre FP, MASS	8
Totale	54
SOGGETTI COINVOLTI	
Soggetti autorizzati ad operare	3
Soggetti non autorizzati ad operare:	76
- iscritti non operativi	0
- con rapporto diretto con Intermediari Finanziari	3
- con rapporto diretto con soggetti iscritti	11
- con indicazione generica sullo svolgimento dell'attività	62
Totale	79
Territorialità del singolo soggetto:	
- Nord	25
- Centro	6
- Sud e Isole	25
- Estero	4
- Non disponibile	19
Totale	79
SPECIFICITA' DELLA CONDOTTA DENUNCIATA SUL TOTALE DEGLI ESPOSTI	
Modalità di svolgimento dell'attività	83%
Documentazione pubblicitaria o annunci con indicazione del soggetto	35%
Documentazione contrattuale o precontrattuale riferibile al soggetto	9%
Individuazione di altri soggetti che partecipano all'attività	19%
Individuazione di soggetti collegati a Banche e Intermediari	4%
Continuità dell'attività	76%
Indicazione del costo del servizio	9%
Modalità di pagamento	2%
Emissione di fattura	2%
Descrizione di altre possibili violazioni	4%
Attività svolta nel periodo non di competenza dell'OAM	0%
SPECIFICITA' DELLA CONDOTTA DENUNCIATA SUL TOTALE DEI SOGGETTI COINVOLTI	
Informazioni identificative del singolo soggetto (soggetto individuabile)	62%
Pluralità di segnalazioni su singolo soggetto	4%
Controllo elenchi UIC (solo non iscritti OAM)	5%
INDICE DI SPECIFICITA' μ DELLA CONDOTTA DENUNCIATA SUL TOTALE DEGLI ESPOSTI	
INDICE $\mu \leq 2$	0%
INDICE $4 \leq \mu \leq 3$	26%
INDICE $\mu \geq 5$	56%
ESPOSTI PRESENTATI ALLA PROCURA DELLA REPUBBLICA	
- Esposti da terzi	10
- Ispezioni ordinarie	1
- Ispezioni Enasarco	3
Totale	14

* Esposti presentati presso la Procura della Repubblica nel 2018 di cui n. 4 riferiti a segnalazioni ricevute nel corso dell'anno 2017

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 (μ) 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 21** riproduce le percentuali riscontrate nei tre intervalli come sopra individuati.

Grafico 21



Da rilevare come il 56% degli esposti ricevuti contiene un numero di informazioni maggiormente esaustive a supporto della denuncia dell'esercizio abusivo dell'attività. La successiva **Tabella 58** illustra il dettaglio degli esposti depositati presso le competenti Procure della Repubblica per il reato previsto dall'art. 140-bis, del TUB

Tabella 58

ESPOSTI PRESENTATI ALLA PROCURA DELLA REPUBBLICA	
- Esposti da terzi ¹	10
- Ispezioni tematiche	1
- Ispezioni Enasarco	3
Totale	14

¹ Esposti presentati presso la Procura della Repubblica nel 2018 di cui n.4 riferiti a segnalazioni ricevute nel corso dell'anno 2017

Con particolare riferimento agli esposti da terzi, si segnala che 54 hanno riguardato casi di presunto abusivismo e, a conclusione delle relative istruttorie, l'Organismo ha presentato esposti alle competenti autorità giudiziarie in relazione a 7 soggetti. Inoltre, si comunica che nel corso dell'anno l'Organismo ha ricevuto 15 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. 11 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 2018, l'OAM si è costituito come parte civile in n. 5 procedimenti penali.

SCAMBI DI INFORMAZIONE CON AUTORITÀ TERZE

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, attività diversa e ulteriore dalle segnalazioni ricevute su soggetti iscritti e di cui ai precedenti paragrafi.

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 59** illustra i principali scambi di informazioni intercorsi con le Autorità:

Tabella 59

SCAMBI DI INFORMAZIONE CON AUTORITA' TERZE AL 31 DICEMBRE 2018			
TEMA	SOGGETTI COINVOLTI	DESCRIZIONE	AUTORITA'
Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze ispettive dell'Organismo	1	Comunicazione del compenso di mediazione alle banche non convenzionate ai fini del calcolo del TAEG - Informativa in merito alla possibile condotta tenuta dagli intermediari finanziari	BANCA D'ITALIA
Richiesta chiarimenti		Chiarimenti in merito al possesso di requisiti reputazionali in capo a soggetti convenzionati e agenti di prestatori di servizi di pagamento e istituti di moneta elettronica, ai sensi dell'art. 43, comma 2, let. c)	MEF
Verifica delle fattispecie di incompatibilità previste dall'art. 17 del D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141		Richiesta di scambio flusso informativo su soggetti iscritti	OCF
Trasmissione di segnalazioni ricevute dall'Organismo attinenti profili di competenza	11	Presunto esercizio abusivo di intermediazione assicurativa da parte di soggetti non iscritti	IVASS
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	
Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze ispettive dell'Organismo	2	Criticità su esponenti aziendali di società di mediazione creditizia	
	1	Società non iscritte che svolgerebbero attività riconducibili a quelle riservate ex lege	
Verifica incompatibilità settore finanziario/assicurativo		Richiesta di scambio flusso informativo su soggetti iscritti	GDF
Richiesta chiarimenti		Chiarimenti in merito al possesso di requisiti reputazionali in capo a soggetti convenzionati e agenti di prestatori di servizi di pagamento e istituti di moneta elettronica, ai sensi dell'art. 43, comma 2, let. c)	
Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze istruttorie dell'Organismo	1	Violazione degli obblighi di conservazione di copia dei documenti acquisiti in occasione dell'adeguata verifica della clientela e delle scritture e registrazioni inerenti le operazioni	
Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze ispettive dell'Organismo	4	Presunte violazioni della normativa anticicciaggio	
Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze ispettive dell'Organismo	4	Presunto esercizio abusivo di intermediazione finanziaria da parte di soggetti non iscritti	GDF
Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze ispettive dell'Organismo	1	Irregolarità fatture	
Trasmissione di segnalazioni ricevute dall'Organismo attinenti profili di competenza	2	Presunto esercizio abusivo di intermediazione finanziaria da parte di soggetti non iscritti	
Trasmissione di segnalazioni riguardanti agenti che prestano esclusivamente i servizi di pagamento	14	Trasmissione di un file contenente i nominativi degli agenti che prestano esclusivamente i servizi di pagamento iscritti nella Sezione speciale dell'Elenco degli Agenti in attività finanziaria, nei confronti dei quali l'Organismo ha riscontrato alert di varia tipologia	
Trasmissione di dati riguardanti agenti che prestano esclusivamente i servizi di pagamento		Trasmissione di un file contenente i dati identificativi degli agenti in attività finanziaria, nonché degli agenti che prestano esclusivamente i servizi di pagamento, iscritti nella Sezione speciale dell'Elenco degli Agenti in attività finanziaria, ovvero quelli comunicati allo scrivente Organismo (alla scadenza del III trimestre 2018) dai Punti di contatto degli Istituti di pagamento comunitari, ai sensi dell'art.128-quater, comma 7, del TUB e della Circolare OAM 18/14	
Trasmissione di segnalazioni ricevute dall'Organismo attinenti profili di competenza	1	Presunto mancato versamento di contributi verso Enasarco	ENASARCO
Trasmissione di segnalazioni ricevute dall'Organismo attinenti profili di competenza	2	Presunte violazioni di trasparenza nell'attività di cambiavalute	AGCM

La **Tabella 60**, invece, riassume le istanze 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 60

RICHIESTE INFORMAZIONI RICEVUTE	01.01.2018 – 31.12.2018	
	Totale richieste ricevute	Totale soggetti coinvolti
Soggetto mittente		
Ente/Associazione	3	3
GDF (e altre FP)	169	259
Istituzionale	3	27
Privato	10	12
Totali	185	301

Il Grafico sottostante (**Grafico 22**) riporta una comparazione tra le richieste di informazioni ricevute nell'anno 2017 e nell'anno 2018.

Grafico 22



L'Ufficio Vigilanza come si evince ha implementato il flusso informativo con la Guardia di Finanza, anche attraverso il lavoro effettuato ai fini della stipula di un Protocollo d'Intesa che sarà siglato entro i primi mesi dell'anno 2019, il quale consentirà all'Organismo

di richiedere e ricevere informazioni utili sul rispetto della normativa di settore da parte dei propri soggetti iscritti.

Quanto precede si può facilmente desumere dal grafico sopra riportato ove le richieste di informazioni provenienti dalla Guardia di Finanza sono passate da n. 96 nell'anno 2017 a n. 169 nell'anno 2018.

COMUNICAZIONI TRASMESSE ALLE AUTORITÀ COMUNITARIE DEI PAESI HOME

La **Tabella 61** 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 concernono violazioni della normativa in materia di antiriciclaggio, ai sensi del D.Lgs. 231/2007.

Tabella 61

Comunicazioni inviate dall'Organismo ai Paesi di origine degli agenti IP/IMEL comunitari	01.01.2018 – 31.12.2018
	Totale soggetti
CENTRAL BANK OF IRELAND	2
FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY	6
Totale	6

ATTIVITÀ DI CONTROLLO A DISTANZA E ON SITE: PRASSI OPERATIVE EMERSE NEL CORSO DELL'ANNO 2018

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 ovvero riflessioni generali sull'andamento del mercato. Di seguito vengono riportate, suddivise per argomento, le più diffuse riscontrate.

Corretta applicazione dell'art. 12, comma 1, lett. c), del D.Lgs. n. 141/2010: raccolta, da parte dei mediatori creditizi, di richieste di finanziamento effettuate sulla base di convenzioni stipulate da parte di associazioni di categoria

Nell'ambito delle attività di vigilanza 2018, è stato rilevato come alcune associazioni di categoria che hanno stipulato convenzioni con banche e intermediari finanziari si avvalgano di Mediatori creditizi al fine di raccogliere le richieste di finanziamento degli associati. Sul punto è stata rilevata la prassi, adottata da alcune associazioni di categoria, di pubblicizzare il prodotto convenzionato anche a soggetti non associati e, ove questi manifestino interesse al prodotto in discorso, far sottoscrivere loro l'adesione all'associazione in momento pressoché contestuale alla richiesta di finanziamento. La descritta prassi viene valutata nell'ambito della riconducibilità o meno all'esenzione ex art. 12, comma 1, lett. c), del D.Lgs. n. 141/2010: il Mediatore creditizio viene reso in tal caso a mero veicolo di regolarizzazione dell'attività di intermediazione del credito, attività quest'ultima curata dall'associazione di categoria nelle fasi di procacciamento e finalizzazione.

Convenzionamento di Mediatori creditizi per la promozione ed il collocamento del prodotto A.2 - cessioni del quinto e delegazioni di pagamento

È stato riscontrato che, di frequente, Mediatori creditizi operanti in convenzione con banche e intermediari finanziari per la distribuzione del prodotto in discorso non prospettano alla clientela una pluralità di proposte commerciali, canalizzando la produzione in via prevalente nei confronti di un singolo intermediario. Dette convenzioni, di norma, non prevedono la possibilità di richiedere un compenso di mediazione al cliente ed è diffusa la prassi dell'intermediario erogante di riconoscere al mediatore dei premi di produzione al raggiungimento di determinate soglie di volumi intermediati in un determinato arco temporale (c.d. "rappe"). Sebbene il Mediatore creditizio non rappresenti e non impegni la banca nei confronti del cliente, esso cura la sottoscrizione del contratto di finanziamento da parte della clientela apponendo il suo timbro sulla modulistica reperita dalla piattaforma *web* dell'intermediario finanziario, alla quale ha accesso diretto.

La descritta prassi potrebbe minare il principio di indipendenza ex art. 128-sexies, comma 4 del TUB, poiché in tal modo il Mediatore creditizio viene di fatto assimilato, in termini di esclusività del rapporto con banche ed intermediari, ad un Agente in attività finanziaria.

**Agenti in Attività Finanziaria aventi mandato per il servizio A.16
«attività di consulenza e gestione crediti a fini di ristrutturazione
e recupero degli stessi»**

Nel corso dell'anno l'Ufficio ha svolto un approfondimento sugli Agenti in attività finanziaria aventi mandato per il servizio di recupero crediti. L'attività in discorso ha avuto origine dal sempre maggiore interesse mostrato da banche e intermediari nel reclutare Agenti in attività finanziaria al fine di poter recuperare il credito in via stragiudiziale mediante l'erogazione di un finanziamento, generalmente sotto forma di cessione del quinto dello stipendio / pensione. In linea generale, l'attività prestata dagli Agenti in attività finanziaria operanti in tale settore è svolta attraverso una visita domiciliare del debitore; talune banche e intermediari finanziari hanno ideato degli specifici prodotti che prevedono per l'intermediario del credito una doppia provvigione, calcolata sulla base dell'incasso effettivo derivante dal recupero del credito e del capitale finanziato per la sua estinzione.

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

La tendenza già segnalata relativa allo svolgimento da parte del Mediatore creditizio di attività consulenziali non necessariamente connesse o strumentali a quella di intermediazione del credito ha trovato conferma con nuove modalità anche nell'anno 2018. Una ulteriore prassi operativa è quella consistente nell'attività di rinegoziazione dei debiti con banche ed intermediari finanziari; in particolare il Mediatore creditizio assiste la clientela nelle c.d. "transizioni saldo e stralcio", cioè negoziazioni finalizzate al raggiungimento di un accordo stragiudiziale per la definizione della posizione debitoria in essere. In altri casi il Mediatore ha offerto alla clientela un servizio di consulenza finalizzato alla riabilitazione creditizia presso le centrali dei rischi interbancarie, percependo in cambio un compenso determinato in misura fissa.

Per gli Agenti in attività finanziaria la percezione avuta nel corso delle verifiche è di un settore che sta incontrando difficoltà significative a causa della forte competizione esistente tra le strutture finanziarie di riferimento che comporta una riduzione del margine provvigionale riconosciuto agli intermediari del credito. Il mercato risulta molto dinamico e concorrenziale soprattutto con riguardo ai 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; 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. Viceversa, nel

settore del *leasing*, in tutte le sue forme, si evidenzia l'esigenza da parte degli intermediari del credito di proporre nuovi servizi, quali il noleggio operativo o a lungo termine in vece della locazione finanziaria.

Da notare, con riguardo ai Mediatori creditizi, anche un aumento del fenomeno di organizzazioni imprenditoriali collaterali agli stessi, più o meno collegate direttamente o indirettamente, alle quali vengono demandate attività operative connesse alla consulenza d'impresa o al rilevamento del merito creditizio i cui "confini" risultano, a volte, non espressi o di difficile controllo operativo; quanto precede ha comportato un allungamento della catena distributiva. Le modalità di svolgimento di attività di consulenza rilevate nel corso degli accessi ispettivi sono plurime e rappresentate, in particolare, dalla prestazione di servizi consulenziali *corporate* continuativi in materia di finanza agevolata (c.d. "Legge Sabatini") da parte del Mediatore creditizio ovvero soggetti terzi rispetto allo stesso; in via ulteriore, dallo svolgimento da parte del Mediatore stesso ovvero anche tramite soggetto terzo ad esso collegato di attività di consulenza in un primo momento sul piano formale non direttamente e immediatamente collegata alla specifica mediazione creditizia, ma che poi risulti sostanzialmente prodromica e funzionale all'esercizio dell'attività riservata (c.d. mediazione creditizia dissimulata); infine, dalla prestazione di consulenza *corporate* ordinaria e straordinaria di tipo continuativo svolta dal Mediatore per un periodo prolungato nel quale vengono in maniera sporadica e frazionata intermediati anche alcuni finanziamenti.

In via generale, per i Mediatori creditizi è stato percepito in sede di controlli un aumento del grado di professionalità e di collaborazione nei confronti dell'Organismo, allo scopo di prendere atto della regolarità (o meno) delle prassi adottate e, se del caso, di porre in essere nell'immediato azioni finalizzate a sanare le criticità riscontrate.

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. 139 procedure adottando n. 52 provvedimenti di cancellazione.

Tabella 62

PROCEDURA DI CANCELLAZIONE CON INDICAZIONE DEL NUMERO E RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA DI PROVVEDIMENTO, DI SOGGETTO E DI RILIEVO													
CATEGORIA	Situazione al 31 dicembre 2018												
	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	50	19	19	-	-	-	-	31	26	1	-	4	-
Perdita requisiti	89	68	53	8	7	-	-	21	9	1	-	10	1
TOTALI	139	87	72	8	7	-	-	52	35	2	-	14	1

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. 89 procedimenti di cancellazione avviati per perdita dei requisiti di professionalità e onorabilità unicamente n. 21 soggetti sono effettivamente stati colpiti da provvedimento di cancellazione ai sensi dell'art. 128-*duodecies*, comma 3, del TUB.

STRUMENTO DELLA RACCOMANDAZIONE

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'Ufficio Vigilanza prosegue nell'utilizzo dello strumento della "raccomandazione" quale metodo di *moral suasion* con il quale intimare all'iscritto che, qualora non dovesse provvedere a sanare le irregolarità (che non costituiscono di per sé violazioni normative o regolamentari per le quali si procederebbe viceversa ad immediata contestazione), nei suoi confronti saranno avviate opportune iniziative sanzionatorie.

Tale approccio di vigilanza preventivo consente di rilevare elementi di criticità e di attenzione presso i soggetti iscritti, intimando agli stessi di attuare misure correttive e darne conto all'Ufficio di Vigilanza, anche nell'ottica di pianificazione di specifici interventi di *follow-up* per la verifica in merito ad un corretto adeguamento.

L'Ufficio Vigilanza ha inviato raccomandazioni principalmente sui temi di seguito riportati:

- trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti, per le fattispecie in cui 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;

- sistemi di controllo interno non adeguati alla struttura societaria del Mediatore creditizio;
- 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 volantaggio 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;
- 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.

6. UFFICIO INFORMATION TECHNOLOGY E PRIVACY

INTRODUZIONE

Il Sistema Gestionale dell'Organismo (GE.A.M.), anche per il 2018, è stato implementato nel rispetto delle funzionalità programmate nei documenti - Piano Operativo 2018 e Budget 2018 – approvati dal Comitato di Gestione dell'Organismo.

Le attività progettuali – impostazione generale, organizzazione e piani, definizione dei moduli di rilascio, sistema dei test, analisi, base dati, coordinamento – sono state presidiate dall'Ufficio *IT e Privacy* dell'Organismo con attenzione alla continuità e disponibilità per tutti gli interessati, iscritti, autorità, pubblico, dei servizi primari disponibili sul Portale OAM e della consultazione di Elenchi e Registri.

IMPLEMENTAZIONI DEL SISTEMA GESTIONALE DELL'ORGANISMO

Segue la descrizione dei principali sviluppi applicativi affrontati nel corso del 2018.

Servizio variazione dati degli iscritti (giugno 2018)

La gestione delle richieste di Variazione dei dati costituisce, per l'Unità Operativa competente (Ufficio Elenchi), l'85%, circa, delle operazioni "dirette" per la tenuta di Elenchi / Registri (circa 1.200 operazioni al mese).

Gli sviluppi applicativi hanno riguardato:

- la modalità di richiesta;
- l'organizzazione a sezioni di dati omogenei e non più "a blocco" con possibilità di parallelizzare più modifiche;
- la predisposizione di un automatismo di schedulazione per le attività di lavorazione interne;
- la variazione dei meccanismi di processo con la predisposizione di automatismi di composizione dei testi lettera agli interessati, in relazione alle casistiche di variazione.

Stando ai dati di lavorazione, il nuovo sistema di gestione ha raggiunto un duplice obiettivo di efficientamento e di miglior servizio agli utenti, visto che l'intervallo medio fra la richiesta e l'ultimazione della pratica di una variazione è passato da 7 giorni (dato II semestre 2017) a 2 giorni circa (dato II semestre 2018).

PIANO DI ATTIVITÀ PER IL 2019

Seguono le principali attività programmate per il prossimo esercizio:

- implementazioni di applicazioni a supporto di attività operative rilevanti, in particolare dell'Ufficio Vigilanza;
- predisposizione di piattaforme per la tenuta di nuovi Registri quali:
 - Soggetti Convenzionati;
 - Prestatori di servizi in valuta virtuale (sottosezione del Registro Cambiavalute);
- revisione completa dell'infrastruttura locale e trasferimento alla nuova sede OAM;
- attività di sicurezza informatica ed eventuale percorso di certificazione ISO 27001;
- conservazione sostitutiva.

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 con altre Autorità e Amministrazioni nazionali ed europee.

L'Ufficio svolge attività di analisi di temi e questioni di carattere giuridico, nell'ambito delle proprie competenze redige atti e pareri nonché 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'interpretazione e nell'applicazione della normativa nazionale ed europea di interesse e fornisce assistenza legale nell'ambito delle procedure sanzionatorie. 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, assicurativo e mobiliare, provvedendo a comunicare le informazioni e gli aggiornamenti più rilevanti agli uffici interessati.

Predisporre 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 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 2018

Nel corso del 2018, l'Ufficio Affari Legali ha:

- fornito supporto alle funzioni istituzionali svolte dal Presidente e dal Direttore Generale;
- per quanto di propria competenza provveduto alla redazione di atti, Comunicazioni, Circolari e provvedimenti;
- 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 degli 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, trasmettendo per iscritto responsi e fornendo il proprio supporto giuridico nel corso di specifiche riunioni convocate su questioni di interesse comune;
- 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;
- provveduto a redigere i documenti necessari per la partecipazione dell'Organismo a consultazioni pubbliche avviate da Amministrazioni nazionali ed europee;
- fornito, compatibilmente con le proprie attività ordinarie, risposte, informazioni e assistenza di carattere giuridico agli Associati e agli operatori del settore ai quesiti ricevuti, altresì indirizzando gli stessi alle FAQ e alle altre istruzioni e comunicazioni presenti sul sito *web* dell'OAM;

- monitorato, in collaborazione con gli altri Uffici, 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 2018, l'Ufficio Affari Legali ha monitorato l'evoluzione della normativa europea, aggiornando costantemente gli organi di vertice e gli uffici. L'attenzione è stata posta su tre temi principali:

- il credito al consumo;
- l'impatto della tecnologia digitale sui servizi finanziari al dettaglio;
- il contrasto al riciclaggio di denaro.

Per quanto riguarda il primo profilo, nel contesto del «*new deal*» per i consumatori pubblicato ad aprile 2018, la Commissione europea ha reso nota a giugno la tabella di marcia in merito al riesame della direttiva 2008/48/CE sui contratti di credito. Come noto, infatti, la direttiva mira a creare un mercato unico per il credito al consumo e assicurare parità di condizioni in tutta l'Unione. Ha introdotto rilevanti diritti per i consumatori, in quanto il creditore deve, prima di firmare un contratto relativo alla concessione di un finanziamento, eseguire una valutazione del merito creditizio e assistere il mutuatario nell'identificazione del costo totale del credito, fornendo informazioni standardizzate e del tasso annuo effettivo globale (TAEG). La direttiva ha introdotto inoltre il diritto di recedere dal contratto entro quattordici giorni dalla sottoscrizione.

Nell'ambito di una complessiva valutazione sulle ripercussioni sul mercato interno e sui consumatori delle opzioni normative scelte dal legislatore europeo del 2008, la Commissione ha avviato una serie di iniziative istituzionali volte a condividere con le autorità nazionali competenti e i soggetti interessati un percorso comune di revisione della direttiva, seguito con attenzione dall'Ufficio Affari Legali per ciò che riguarda l'attività di intermediazione del credito.

In secondo luogo, merita particolare attenzione il piano di azione europeo sul *FinTech*, adottato l'8 marzo 2018, che consentirà al settore finanziario di usufruire del rapido sviluppo delle nuove tecnologie (come ad esempio la *blockchain*) e allo stesso tempo mira a rendere i mercati più sicuri e facilmente accessibili. In aggiunta, la Commissione ha presentato, nella stessa data, la proposta di regolamento relativo ai fornitori europei di servizi di *crowdfunding* per le imprese che avrà impatti significativi nel settore finanziario.

In tema di tecnologia, in particolare la c.d. *blockchain*, si richiama poi la risoluzione di ottobre del Parlamento europeo in cui si sottolinea l'importanza della tecnologia predetta nell'intermediazione finanziaria e il suo potenziale per migliorare la trasparenza e ridurre i costi di transazione attraverso una migliore gestione dei dati e la semplificazione dei processi.

Infine, in relazione al tema del riciclaggio di denaro, occorre menzionare due principali atti europei. Da un lato, il regolamento delegato (UE) 2018/1108 della Commissione del 7 maggio 2018 recante norme tecniche di regolamentazione sui criteri per la nomina dei punti di contatto centrali per gli emittenti di moneta elettronica e i prestatori di servizi di pagamento e norme relative alle loro funzioni. Dall'altro, la direttiva (UE) 2018/843 che aggiorna la direttiva (UE) 2015/849 relativa alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a fini di riciclaggio o finanziamento del terrorismo, che stabilisce l'applicazione della normativa antiriciclaggio alle piattaforme di scambio di valute virtuali, come peraltro già prescritto dal d.lgs. n. 90/2017.

L'insieme dell'attività legislative europee sopra accennate ha comportato un'attenta analisi e ricerca da parte dell'Ufficio Affari Legali al fine di assicurare il costante aggiornamento dell'Organismo su temi di particolare interesse per la categoria degli intermediari del credito, al fine di individuare soluzioni normative che permettano la crescita dei professionisti iscritti negli Elenchi e Registri.

Da ultimo, l'Ufficio Affari Legali ha curato la collaborazione sia con le autorità europee (Commissione europea e Autorità Bancaria Europea) sia con quelle di altri Stati (Financial Conduct Authority).

Livello nazionale

Nel corso del 2018, l'Ufficio Affari Legali ha partecipato a numerose iniziative di carattere istituzionale relative all'attuazione delle disposizioni contenute nel Decreto legislativo 25 maggio 2017, n. 92 sull'esercizio dell'attività di operatore Compro oro.

Nello specifico, in stretta collaborazione con le autorità competenti (Ministero dell'Economia e delle Finanze, Guardia di Finanza, Ministero degli Interni e Garante per la protezione dei dati personali), l'Ufficio Affari Legali ha fornito il proprio contributo di carattere giuridico per l'adozione della normativa secondaria relativa agli operatori Compro oro. Si fa riferimento segnatamente al Decreto 14 maggio 2018 del Ministero dell'Economia e delle Finanze recante le modalità tecniche di invio dei dati e di alimentazione del Registro degli

Focus sulle procedure sanzionatorie

Il presente *focus* descrive i provvedimenti deliberati nel corso del 2018 da parte del Comitato di Gestione, previa formulazione di proposta dell'Ufficio Affari Legali.

L'Ufficio Affari Legali è responsabile della procedura sanzionatoria avviata a seguito dell'attività di accertamento dell'Ufficio Vigilanza; successivamente alla valutazione del complesso degli elementi istruttori emersi, l'Ufficio formula la proposta di irrogazione delle sanzioni di cui all'articolo 128-*duodecies*, comma 1, del TUB ovvero di archiviazione della procedura.

L'Ufficio Affari Legali, nell'ambito dell'attività istruttoria, valuta le deduzioni scritte e i documenti presentati dai destinatari delle procedure in ordine agli addebiti contestati, nonché le dichiarazioni rese dai medesimi in sede di audizione personale. Si evidenzia che il 38% dei soggetti nei confronti dei quali è stata avviata una procedura sanzionatoria ha esercitato il diritto di difesa partecipando al contraddittorio attraverso una o entrambe le modalità sopra indicate. Tale percentuale aumenta al 79% se si considerano le sole procedure avviate a seguito di esposto da terzi o di ispezione. Nel corso del 2018, l'Ufficio Affari Legali ha gestito n. 76 audizioni personali richieste dai soggetti interessati dalla procedura sanzionatoria.

Il D.lgs. n. 90/2017, all'art. 8, comma 17, ha ampliato i poteri sanzionatori dell'Organismo, prevedendo la possibilità 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.

Nel 2018 l'Ufficio Affari Legali ha gestito n. 1.618 procedure sanzionatorie (con un incremento del 64% rispetto al 2017), portando n. 1.045 proposte deliberatorie al Comitato di Gestione (con un aumento dell'87% rispetto al 2017).

Tabella 63

Procedure sanzionatorie - situazione al 31 dicembre 2018									
Procedure sanzionatorie	Procedure avviate 2017	Procedure avviate 2018	Procedure in corso	Procedure concluse	Archiviazione	Richiamo	Sanzione pecuniaria	Sospensione	Cancellazione
Attività di controllo centralizzate	358	1.119	528	979	180	591	-	-	258
Contributi	212	500	485	247	2	37	-	-	208
Comunicazione Polizza R.C. aggiornata	171	-	-	171	2	169	-	-	-
Segnalazioni da Ufficio Elenchi	5	-	-	5	-	5	-	-	-
Intermediazione prodotto fidejussioni	-	2	2	-	-	-	-	-	-
Omesso controllo collaboratori	-	10	10	-	-	-	-	-	-
Aggiornamento professionale	-	597	51	546	173	373	-	-	-
Rele segnalatori di società iscritte	-	10	-	10	3	7	-	-	-
Esposti ricevuti da terzi	6	17	8	15	2	4	7	2	-
Ispezioni	31	57	37	51	3	22	20	-	6
Ispezione ordinaria	10	17	13	14	-	4	7	-	3
Ispezione tematica	14	23	13	24	2	12	8	-	2
Ispezione Enasarco / OAM	7	17	11	13	1	6	5	-	1
Totale complessivo	425	1.193	573	1.045	185	617	27	2	214

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

- i provvedimenti sanzionatori di cancellazione sono diminuiti del 42% rispetto a quelli deliberati nell'anno precedente e sono stati irrogati, per la quasi totalità, in forza dell'omesso versamento del contributo dovuto a titolo di iscrizione negli Elenchi e Registri OAM;
- i provvedimenti sanzionatori di sospensione sono diminuiti dell'87%, anche a seguito dell'introduzione delle sanzioni pecuniarie che attribuiscono all'OAM 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 richiamo scritto;
- conseguentemente è stato utilizzato con più frequenza lo strumento delle sanzioni pecuniarie, comminate in n. 27 provvedimenti;
- lo strumento sanzionatorio più utilizzato dall'OAM rimane il richiamo scritto con n. 617 provvedimenti deliberati, il quale rappresenta il 59% del totale dei provvedimenti irrogati nel 2018;
- le archiviazioni sono state pari a n. 185.

Procedimenti penali

A seguito dell'attività dell'Ufficio Vigilanza relativamente alla presentazione di esposti presso le Procure della Repubblica per esercizio abusivo dell'attività di Agente in attività finanziaria e Mediatore creditizio ex art. 140-bis TUB, l'Ufficio Affari Legali ha curato i rapporti con i legali esterni, valutando i presupposti per l'opposizione alle notificate richieste di archiviazione ovvero per la costituzione dell'OAM come parte civile nei procedimenti penali instaurati.

Nel corso del 2018 all'Organismo sono stati notificati, a seguito di esposti presentati dal medesimo, n. 15 avvisi di richiesta di archiviazione ex art. 408, comma 2, c.p.p. e n. 11 rinvii a giudizio (alcuni dei quali con prima udienza fissata nel 2019), costituendosi parte civile in n. 5 procedimenti penali, come di seguito sintetizzato:

Tabella 64

Procedimenti penali - situazione al 31 dicembre 2018		
Procedimenti con rinvio a giudizio	Procedimenti archiviati	Costituzioni di parte civile da parte dell'OAM
11	15	5

Circolari e comunicazioni interpretative

Nel corso del 2018 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 2017.

Nel 2018 sono state pubblicate due Circolari e tre Comunicazioni interpretative.

Per quanto concerne le Circolari: l'attività dell'OAM si è principalmente soffermata sull'adozione delle disposizioni inerenti al versamento dei contributi e delle altre somme dovute per l'anno 2019 da parte degli operatori Compro oro, nonché sull'aggiornamento annuale di quelle relative agli iscritti e ai richiedenti l'iscrizione negli Elenchi, sia degli Agenti in attività finanziaria sia dei Mediatori creditizi, e nel Registro dei Cambiavalute, gestiti dall'OAM (**Circolari nn. 30/18 e 31/18**).

Passando poi in rassegna le Comunicazioni pubblicate dall'OAM nel 2018, esse hanno riguardato i seguenti temi rilevanti per il mercato dell'intermediazione creditizia: l'aggiornamento professionale previsto per i soggetti iscritti negli Elenchi; lo svolgimento dell'attività di promozione e illustrazione di prodotti del credito o di servizi di pagamento a contatto con il pubblico; l'operatività dell'Agente in attività finanziaria nell'ambito della promozione e conclusione di contratti di *leasing* operativo di beni.

Nello specifico, con la **Comunicazione n. 18/18** contenente ulteriori indicazioni e precisazioni in materia di aggiornamento professionale previsto per i soggetti iscritti negli Elenchi, l'Organismo, dopo averne indicato le corrette modalità di svolgimento, ha stabilito che, a partire dal 1° gennaio 2019, l'obbligo di aggiornamento professionale biennale sia da intendersi assolto con l'effettuazione di corsi di aggiornamento previsti per gli iscritti anche

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. In proposito, nell'ultima parte del 2018, sono stati pubblicati sul portale telematico dell'OAM, i riferimenti dei primi enti finanziatori aderenti al Protocollo di intesa di cui sopra.

Consultazioni pubbliche a cui l'OAM ha partecipato nel 2018

Nel corso del 2018, l'Ufficio Affari Legali ha attivamente contribuito alla partecipazione dell'Organismo a diverse consultazioni pubbliche, avviate in sede italiana ed europea. In particolare, l'Ufficio Affari Legali ha predisposto le osservazioni dell'OAM in merito alla:

1. consultazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze concernente lo schema di Decreto interministeriale previsto dal comma 5 dell'articolo 120-*quinquiesdecies* del Decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, in tema di credito immobiliare ai consumatori;
2. consultazione della Banca d'Italia sull'attuazione degli orientamenti dell'autorità bancaria europea in materia di dispositivi di *governance* e di controllo sui prodotti bancari al dettaglio – Modifiche alle disposizioni di trasparenza;
3. consultazione pubblica della Banca d'Italia sulle politiche e prassi di remunerazione e incentivazione nelle banche e nei gruppi bancari;
4. consultazione pubblica dell'Autorità Bancaria Europea Orientamenti sulla gestione dei reclami per i settori finanziario e bancario;
5. consultazione pubblica del Ministero dell'Economia e delle Finanze concernente lo schema di decreto legislativo recante disposizioni integrative e correttive delle norme approvate mediante il Decreto legislativo 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva 2015/2366/UE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno.

Le suesposte iniziative si fondano sull'interesse dell'Organismo a partecipare ai procedimenti legislativi, europei e nazionali, che riguardano direttamente o indirettamente i soggetti iscritti agli Elenchi e Registri tenuti dall'OAM.

In proposito, l'Ufficio Affari Legali, nell'ottica di un costante dialogo con le istituzioni europee e di un continuo aggiornamento sugli impatti della tecnologia digitale sul mercato dell'intermediazione creditizia, ha promosso la registrazione dell'Organismo *FinTech*

Knowledge Hub activities dell'Autorità bancaria europea, che permetterà all'OAM di essere tenuto costantemente aggiornato sulle relative iniziative europee.

Osservatorio sull'abusivismo

In data 26 luglio 2018 si è tenuto presso la sede dell'Organismo l'Osservatorio sull'abusivismo che ha rappresentato un momento di confronto con le associazioni per far presenti le azioni realizzate dall'OAM nonché possibili misure di prevenzione e contrasto all'abusivismo.

Controllo sui requisiti di rappresentatività

L'Ufficio Affari Legali ha proceduto alla verifica annuale della permanenza dei requisiti di rappresentatività degli Associati al 31.12.2017. 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.

Per gli Associati rappresentativi degli intermediari di cui alla lettera A) dello Statuto (categoria Banche, Intermediari finanziari, Istituti di moneta elettronica e Istituti di pagamento), la verifica è stata effettuata mediante controlli sulla regolare presenza negli elenchi gestiti dalla Banca d'Italia; per quelli di riguardanti la lettera B) dello Statuto, rappresentativi degli iscritti ai registri OAM mediante riscontro con i dati a disposizione dell'Ufficio Elenchi alla data del 31 dicembre 2017.

Di conseguenza, l'Ufficio ha proceduto all'esame puntuale delle dichiarazioni trasmesse dagli Associati entro la data del 15 gennaio 2018. L'esito positivo della verifica, per tutti gli Associati, è stato riferito al Comitato di Gestione nella seduta del 28 febbraio 2018.

Su invito di Banca d'Italia, l'OAM ha successivamente espletato anche l'ulteriore verifica di cui all'art. 4 comma 5-ter del Regolamento interno, il cui esito è stato sottoposto alla valutazione del Comitato di Gestione per eventuali determinazioni da assumere ai sensi di Statuto.

