

# RELAZIONE ANNUALE

SULLE ATTIVITÀ SVOLTE NEL **2019**  
E PIANO ATTIVITÀ PER IL **2020**

Il Presidente **Antonio Catricalà**



# RELAZIONE ANNUALE

SULLE ATTIVITÀ SVOLTE NEL **2019**  
E PIANO ATTIVITÀ PER IL **2020**

Il Presidente **Antonio Catricalà**

© **OAM, 2020**

**Indirizzo**

Via Galilei, 3  
00185 Roma – Italia

**Telefono**

+39 06.688251

**Sito internet**

<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.

## INDICE

<b>PREMESSA.....</b>	<b>8</b>
ACCORDO EBA (AUTORITÀ BANCARIA EUROPEA) – OAM PER SCAMBIO INFORMAZIONI IN MATERIA ANTIRICICLAGGIO.....	9
ANALISI DEL QUADRO NORMATIVO.....	9
<i>Livello Europeo.....</i>	9
<i>Livello Nazionale.....</i>	11
<i>Consultazioni pubbliche a cui l'OAM ha partecipato nel 2019.....</i>	12
TRASFORMAZIONE OAM IN FONDAZIONE – NUOVO STATUTO.....	12
<b>1. ATTIVITÀ ISTITUZIONALI DELL'OAM.....</b>	<b>15</b>
<b>2. STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DELL'OAM.....</b>	<b>16</b>
INTRODUZIONE.....	16
L'ASSEMBLEA.....	16
IL PRESIDENTE.....	17
IL COMITATO DI GESTIONE.....	18
IL COLLEGIO SINDACALE.....	18
IL DIRETTORE GENERALE.....	19
LA FUNZIONE DI REVISIONE INTERNA.....	19
MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO.....	20
ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE.....	20
<b>3. UFFICIO AMMINISTRAZIONE, FINANZA, CONTROLLO E SEGRETERIA GENERALE.....</b>	<b>21</b>
INTRODUZIONE.....	21
ANDAMENTO DELLA GESTIONE ECONOMICA E FINANZIARIA NEL 2019.....	21
BILANCIO PREVISIONALE 2020.....	21
ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE.....	22
<b>4. UFFICIO STUDI.....</b>	<b>23</b>
COMPITI DELL'UFFICIO STUDI E ATTIVITÀ 2019.....	23
<i>Pubblicazioni.....</i>	23
<i>Progetto "Campagna Raccolta Dati Mediatori".....</i>	24
<i>Progetto "Bollettino Statistico Trimestrale".....</i>	24
PIANO DI ATTIVITÀ PER IL 2020.....	24
<b>5. UFFICIO ELENCHI.....</b>	<b>26</b>

INTRODUZIONE .....	26
ELENCHI E REGISTRI OAM .....	26
ELENCHI DEGLI AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA E DEI MEDIATORI CREDITIZI .....	28
<i>Dati al 31/12/2019</i> .....	28
<i>Confronto e analisi dati 2018 – 2019</i> .....	30
<i>Focus sui collaboratori</i> .....	32
<i>La distribuzione geografica degli iscritti</i> .....	35
<i>Mandati</i> .....	37
<i>Andamento settore Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi</i> .....	38
<i>Economia italiana e prestiti alle famiglie</i> .....	38
<i>Andamento Agenti in Attività Finanziaria e Mediatori Creditizi</i> .....	39
REGISTRO DEI CAMBIAVALUTE .....	42
<i>Dati al 31/12/2019</i> .....	42
<i>Flussi mensili sulle negoziazioni effettuate</i> .....	44
REGISTRO OPERATORI COMPRO ORO.....	44
<i>Dati al 31/12/2019</i> .....	44
<i>Sportelli operativi</i> .....	46
PROCEDIMENTI DI ISCRIZIONE, VARIAZIONE E CANCELLAZIONE DA ELENCHI E REGISTRI OAM .....	48
<i>Procedimenti di iscrizione e cancellazione</i> .....	49
<i>Procedimenti di variazione</i> .....	49
AGENTI DI IP/IMEL COMUNITARI.....	50
PROVA D'ESAME .....	52
PROVA VALUTATIVA .....	55
<i>Sito Istituzionale</i> .....	57
SERVIZIO DI INFO POINT .....	57
ALTRE ATTIVITÀ DI VERIFICA E PROGETTUALI .....	59
<i>Verifica mirata sul possesso dei requisiti di onorabilità</i> .....	59
<i>Verifica aggiornamento dati sulle polizze assicurative degli iscritti</i> .....	59
<i>Kit dell'iscritto OAM</i> .....	60
<i>Simulatore Prove d'esame e Prova Valutativa</i> .....	61
PIANO DI ATTIVITÀ PER IL 2020.....	62

## **6. UFFICIO VIGILANZA .....**

INTRODUZIONE .....	63
PROGRAMMA ANNUALE DELLE ATTIVITÀ DI CONTROLLO E PIANO DELLE ATTIVITÀ ISPETTIVE ANNO 2019.....	63
ATTIVITÀ DI CONTROLLO CENTRALIZZATO .....	66
<i>Verifica del requisito di professionalità concernente il titolo</i> .....	66
<i>La verifica dell'obbligo di aggiornamento professionale</i> .....	67
<i>Verifica del requisito di onorabilità</i> .....	69
<i>La verifica del possesso della polizza assicurativa professionale R.C.</i> .....	70
<i>L'incompatibilità tra le attività di agenzia in attività finanziaria e di mediazione     creditizia</i> .....	70
<i>L'indipendenza nello svolgimento dell'attività di mediazione creditizia</i> .....	71
<i>La trasmissione per via telematica delle negoziazioni effettuate dai Cambiavalute     iscritti e l'obbligo di pagamento del relativo contributo di iscrizione</i> .....	71

<i>L'operatività delle piattaforme di comparazione di offerte di credito</i> .....	72
<i>La corretta operatività in merito all'intermediazione di operazioni di cessione del quinto</i> .....	72
<i>Controlli derivanti dalla convenzione stipulata con Infocamere</i> .....	73
<i>Controlli a distanza che hanno condotto alla pianificazione di specifici accertamenti ispettivi in loco</i> .....	73
<b>CONTROLLI SPECIFICI DERIVANTI DA SEGNALAZIONI</b> .....	74
<b>ACCERTAMENTI ISPETTIVI IN LOCO</b> .....	74
<i>ISPEZIONI ORDINARIE</i> .....	74
<i>ISPEZIONI TEMATICHE</i> .....	77
<i>Fattispecie oggetto di approfondimento nel corso dell'anno</i> .....	80
<i>Criticità emerse dagli accessi on site</i> .....	82
<b>CONTROLLI DERIVANTI DAL PROTOCOLLO D'INTESA CON ENASARCO</b> .....	85
<i>Esiti della attività istruttorie</i> .....	85
<b>ESPOSTI, INFORMAZIONI O NOTIZIE RICEVUTE, CON RIPARTIZIONE PER MATERIA, IN RAGIONE DELL'ESITO DEL TRATTAMENTO E DELL'INTERMEDIARIO BANCARIO O FINANZIARIO DI RIFERIMENTO</b> .....	87
<i>Segnalazioni ricevute da parte di Autorità</i> .....	90
<i>Fattispecie emerse dalle istruttorie compiute</i> .....	90
<b>RAPPORTI DI COLLABORAZIONE CON LA GUARDIA DI FINANZA NELL'AMBITO DEL PROTOCOLLO D'INTESA</b> .....	92
<b>SEGNALAZIONI SU SOGGETTI NON AUTORIZZATI</b> .....	94
<b>SCAMBI DI INFORMAZIONI CON AUTORITÀ</b> .....	97
<b>COMUNICAZIONI TRASMESSE ALLE AUTORITÀ COMUNITARIE</b> .....	98
<b>PROVVEDIMENTI DI CANCELLAZIONE ADOTTATI PER INATTIVITÀ O PERDITA DEI REQUISITI</b> .....	99
<b>UTILIZZO DELLA "RACCOMANDAZIONE"</b> .....	99
<b>7. UFFICIO INFORMATION TECHNOLOGY E PRIVACY</b> .....	<b>101</b>
<b>INTRODUZIONE</b> .....	101
<b>INFORMATION SECURITY</b> .....	101
<b>IMPLEMENTAZIONI DEL SISTEMA GESTIONALE DELL'ORGANISMO</b> .....	101
<b>PIANO DI ATTIVITÀ PER IL 2020</b> .....	102
<b>8. UFFICIO AFFARI LEGALI</b> .....	<b>103</b>
<b>INTRODUZIONE</b> .....	103
<i>Regolamento integrativo concernente la procedura sanzionatoria per le violazioni accertate dall'Organismo nell'esercizio dei propri compiti di controllo e la procedura di cancellazione ai sensi dell'art. 128-duodecies, comma 3, del D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385</i> .....	104
<i>Regolamento integrativo concernente la procedura sanzionatoria esperibile nei confronti degli Operatori Compro oro ai sensi dell'art. 9 D.Lgs. N. 92/2017</i> .....	104
<i>Circolari e Comunicazioni Interpretative</i> .....	105
<i>Procedure Sanzionatorie</i> .....	106
<i>Procedimenti penali</i> .....	108
<i>Osservatorio sull'abusivismo</i> .....	108



<i>OAM Trasparente</i> .....	108
PIANO DI ATTIVITÀ PER IL 2020.....	109

## 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, istituzionalmente preposto alla cura e alla salvaguardia dell'interesse primario della tutela del consumatore nel settore dell'intermediazione creditizia, ha visto, nel corso del tempo, ampliare le proprie competenze attraverso l'istituzione presso di esso anche dei Registri dei Cambiavalute, degli Operatori Compro oro, nonché dei Soggetti convenzionati.

Quest'ultimo Registro e relativa Sottosezione, ad accesso riservato alle Autorità competenti ed agli Istituti di pagamento<sup>1</sup>, così come la Sezione speciale del Registro dei Cambiavalute, riservata ai prestatori di servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale, saranno invece operativi non appena si completerà l'*iter* normativo attuativo prescritto *ex lege*<sup>2</sup>.

Gli Elenchi e i Registri tenuti dall'OAM sono predisposti, tra l'altro, per dare pubblicità alle informazioni essenziali relative ai soggetti iscritti, al fine di assicurare un servizio utile sia agli operatori di settore ma soprattutto ai consumatori che desiderano entrare in contatto con queste categorie iscritte.

Per l'esercizio di questi compiti, l'Organismo è dotato di poteri di verifica della sussistenza dei requisiti previsti dalla normativa di riferimento per l'iscrizione negli Elenchi o Registri, di vigilanza e sanzionatori.

---

<sup>1</sup> 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".

<sup>2</sup> Alla data del 31/12/2019, non sono ancora entrati in vigore sia il Decreto ministeriale recante le modalità tecniche per l'alimentazione e consultazione del Registro dei Soggetti convenzionati che il Decreto ministeriale sulle modalità e tempistiche con cui i prestatori di servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale sono tenuti a comunicare al Ministero dell'Economia e Finanze la propria operatività sul territorio nazionale (di cui all'art.8 del D.Lgs. 90/2017, attuativo della "IV Direttiva Antiriciclaggio"). Per quest'ultimo Decreto, in particolare, l'art. 5 del D.Lgs. n. 125/2019 ha portato a 36 mesi il termine per l'adozione dello stesso.

## **ACCORDO EBA (AUTORITÀ BANCARIA EUROPEA) – OAM PER SCAMBIO INFORMAZIONI IN MATERIA ANTIRICICLAGGIO**

In data 10 gennaio 2019, l’Autorità Bancaria Europea (EBA) e l’Organismo hanno sottoscritto un “Accordo sulle modalità pratiche per lo scambio di informazioni” nell’ambito della prevenzione e del contrasto al riciclaggio di denaro ai sensi dell’art 57(a) paragrafo 2 della Direttiva UE 2015/849.

In particolare, è stato chiesto all’OAM di partecipare a un sistema di cooperazione sovranazionale per promuovere lo scambio di informazioni in materia antiriciclaggio (AML) tra la BCE e le autorità nazionali che vigilano su specifiche categorie di operatori.

Al momento, l’iniziativa è circoscritta al settore dei Cambiavalute («*bureaux de change*»), in conformità alle norme europee vigenti (articolo 3, paragrafo 2, punto 2, lettera a), della direttiva 2015/849).

### **ANALISI DEL QUADRO NORMATIVO**

#### **Livello Europeo**

Il 2019 è stato un anno di transizione per la legislazione europea in materia creditizia, dovuto, in particolare, alla nomina, a seguito delle elezioni europee tenutesi in primavera, dei nuovi componenti dell’esecutivo europeo.

Ad ogni modo, sono state poste le basi per un’intensa attività legislativa e regolamentare che negli anni a venire interesserà principalmente due macro-aree: il credito ai consumatori, da un lato, e la lotta al riciclaggio del denaro e al finanziamento del terrorismo, dall’altro.

Per quanto riguarda il primo profilo, è sufficiente ricordare che, dopo più di dieci anni dall’adozione della direttiva 2008/48/CE relativa ai contratti di credito ai consumatori, ad inizio 2019 è stata avviata a livello europeo un’importante consultazione pubblica per verificare se la direttiva sia ancora oggi adatta allo scopo, tenuto conto di tutti gli sviluppi e di tutte le innovazioni registrate nel mercato del credito ai consumatori dal 2008 in poi, compreso l’ambito dell’intermediazione creditizia. Su tutte, il sempre maggior impatto della tecnologia digitale sulla prestazione e distribuzione dei servizi finanziari nei confronti dei cittadini.

In proposito, a dicembre 2019 si è registrato un importante passo in avanti verso il raggiungimento di un accordo tra le istituzioni europee sul testo del futuro regolamento

europeo che disciplinerà il crescente fenomeno del c.d. finanziamento collettivo o *crowdfunding*.

Rilevante per il settore è stata anche l'approvazione della direttiva europea (UE) 2019/2161, per una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori.

Per quanto concerne, invece, il secondo profilo, la lotta delle Istituzioni nazionali ed europee al riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo, occorre ricordare che nel mese di luglio è stata adottata, a livello europeo, una rilevante comunicazione (COM(2019)360 *final*) in cui sono stati sottolineati aspetti sia positivi sia negativi della normativa europea.

Per quanto riguarda i primi, si è evidenziata la continua azione legislativa e regolamentare europea in questo settore, citando, a titolo esemplificativo, la recente direttiva (UE) 2019/1153 che reca disposizioni per agevolare l'uso di informazioni finanziarie e di altro tipo.

In merito agli aspetti negativi, invece, è stato sottolineato che esistono ancora oggi importanti divergenze nell'applicazione del quadro normativo all'interno dell'Europa, che pongono un limite strutturale alla capacità effettiva dell'Unione europea e degli Stati membri di prevenire l'utilizzo del sistema finanziario per scopi illegittimi.

Poste le basi nel 2019, il 2020 sarà dunque l'anno in cui sarà costruito un sempre più efficace sistema normativo europeo che tuteli consumatori e imprese che operano nel settore creditizio, sfruttando nel contempo le opportunità offerte dall'innovazione tecnologica.

Sul fronte giudiziario la oramai nota sentenza pronunciata dalla Corte di Giustizia Europea a settembre 2019, in merito alla restituzione dei costi addebitati al cliente in caso di estinzione anticipata del finanziamento (c.d. sentenza *Lexitor*), ha modificato la consolidata interpretazione che voleva rimborsabili le sole spese *recurring*, includendo altresì le cosiddette spese *up front*.

L'Organismo si è già pubblicamente espresso, ritenendo che la rilettura fornita dalla Corte Europea potrebbe causare la fuoriuscita dal mercato di molteplici operatori (in particolare tra gli intermediari del credito) non in grado di assorbire gli effetti del sopravvenuto, inatteso e incerto onere restitutorio.

L'applicazione della sentenza ingenererà nuove dinamiche nei rapporti tra intermediari finanziari, intermediari del credito e consumatori, soprattutto nelle modalità di

remunerazione dei compensi e di rimborso degli oneri, fino ad oggi disciplinate in Italia con criteri chiari e trasparenti.

L'Organismo reputa, inoltre, ipotizzabile una recrudescenza dell'attività abusiva dell'intermediazione del credito e assai probabile l'occultamento delle remunerazioni per l'intermediazione al fine di sottrarre i compensi all'obbligo di restituzione.

Quanto sopra, probabilmente, porterà ad un riassetto del mercato con possibile contrazione del numero di operatori coinvolti, ad un incremento dei compensi provvigionali e, soprattutto, maggiori incertezze e opacità per il consumatore, in un settore vitale, delicato e irrinunciabile per l'economia delle famiglie italiane.

### Livello Nazionale

Il 2019 è stato caratterizzato principalmente dal dibattito istituzionale che ha portato, nel mese di dicembre, all'adozione del decreto legislativo 4 ottobre 2019, n. 125.

Quest'ultimo, da un lato, ha modificato i decreti legislativi 25 maggio 2017, n. 90 e n. 92, dall'altro, recepiò, la direttiva (UE) 2018/843 in materia di prevenzione dell'uso del sistema finanziario ai fini di riciclaggio o finanziamento del terrorismo (c.d. direttiva V).

Il testo finale, entrato in vigore il 10 novembre 2019, ha in sostanza confermato quanto anticipato nel testo posto in consultazione pubblica dal Ministero dell'economia e finanze nel mese di aprile.

Una delle novità più importanti ha riguardato l'inclusione dei "prestatori di servizi di portafoglio digitale" tra i soggetti destinatari di obblighi di collaborazione attiva in materia di lotta al riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo, in conformità, tra l'altro, a quanto richiesto in sede internazionale dai parametri GAFI/FATF e in sede europea.

Per i predetti soggetti, e per i "prestatori di servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale", solo una volta adottata a livello ministeriale la specifica normativa secondaria – procedimento ancora in corso – sarà prevista l'iscrizione in una nuova sezione speciale del registro dei Cambiavalute.

Pertanto, anche a livello nazionale, si conferma l'attenzione delle Istituzioni sugli effetti della tecnologia digitale nel settore dei servizi finanziari prestati da nuove categorie di operatori nei confronti dei cittadini.

Infatti, come registrato nel corso del 2019, le nuove tecnologie digitali stanno progressivamente modificando il settore finanziario e i modi di accesso ai servizi finanziari da parte di consumatori e imprese, generando, nel contempo, opportunità che permettano alle soluzioni basate sulla tecnologia digitale di migliorare l'accesso ai finanziamenti e l'inclusione finanziaria dei cittadini connessi digitalmente.

Quanto sopra è confermato inoltre da diversi rilevanti approfondimenti pubblicati nel 2019 dalle competenti autorità nazionali ed europee in materia di servizi di finanziamento, di pagamento, di investimento e di consulenza, basati su nuove tecnologie che nel corso dei prossimi anni apporteranno significative spinte innovative nel sistema finanziario italiano ed europeo, compreso il settore dell'intermediazione creditizia.

Anche a livello nazionale, dunque, si prospetta per il 2020 una serie di iniziative legislative e regolamentari che si proietteranno lungo un doppio binario: innovazione tecnologica, da una parte, e contrasto alle attività illecite, dall'altro, con lo scopo di permettere alle imprese di beneficiare delle nuove tecnologie e fornire ai clienti i prodotti più adeguati e accessibili, garantendo però un livello elevato di protezione per i consumatori e assicurando l'integrità del sistema finanziario.

### **Consultazioni pubbliche a cui l'OAM ha partecipato nel 2019**

Nel corso del 2019, in forza dell'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, l'OAM ha partecipato alla consultazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze concernente lo schema del citato decreto legislativo per l'attuazione della direttiva (UE) 2018/843, che modifica la direttiva (UE) 2015/849 relativa alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo.

### **TRASFORMAZIONE OAM IN FONDAZIONE – NUOVO STATUTO**

Il 10 maggio 2019, l'Assemblea OAM ha deliberato la trasformazione della forma giuridica di OAM da Associazione dotata di personalità giuridica in Fondazione e il relativo Statuto. Le modifiche statutarie sono state successivamente approvate dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, con parere favorevole di Banca d'Italia, ai sensi dell'art. 19, comma 4, D.Lgs. n. 141/2010, in ragione dell'esigenza di assicurare il perseguimento dello scopo istituzionale dell'Organismo, in particolare attraverso il consolidamento patrimoniale.

L'iter di trasformazione è attualmente alla fase conclusiva di approvazione da parte della Prefettura.

L'assetto giuridico-organizzativo della Fondazione è stato ritenuto più adeguato allo svolgimento delle attività attribuite nel tempo dal legislatore all'OAM; la destinazione del patrimonio a garanzia del raggiungimento dello scopo di pubblica utilità rende, infatti, l'Organismo economicamente solido e maggiormente indipendente.

Lo Statuto definisce lo "scopo istituzionale" dell'Organismo inteso come tenuta e gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria dei Mediatori creditizi traendone gli elementi principali direttamente dalla fonte normativa primaria (articolo 128-*undecies* del TUB), la quale attribuisce all'OAM il potere di verificare il rispetto della disciplina a cui sono sottoposti gli Agenti e i Mediatori creditizi, anche con poteri sanzionatori.

In base allo Statuto dell'Associazione possono partecipare all'Organismo le associazioni o federazioni rappresentative a livello nazionale di:

- A.** le banche, gli intermediari finanziari, gli istituti di moneta elettronica e gli istituti di pagamento;
- B.** Agenti in attività finanziaria, Mediatori creditizi e Cambiavalute.

Il nuovo Statuto della Fondazione conferma la distinzione tra le due categorie di associazioni rappresentative, denominandole rispettivamente "Partecipanti A" e "Partecipanti B", mantenendo sostanzialmente inalterati i poteri precedentemente attribuiti alle Associazioni rappresentative delle due predette categorie affinché le stesse possano continuare ad avere una piena partecipazione alle attività dell'Organismo attraverso il proprio diritto di voto espresso in sede di Consiglio di Partecipanti (*ex assemblea*), lasciando inalterati i criteri di distribuzione dei voti.

In aggiunta, alla luce degli interventi normativi realizzati nel corso degli ultimi anni, è inserita all'interno dello Statuto una specifica disposizione denominata "altri scopi" che definisce gli ulteriori compiti – di carattere ancillare rispetto all'attività principale su Agenti e Mediatori – che l'OAM è tenuto a svolgere su altre categorie di soggetti, quali i Cambiavalute e gli Operatori Compro oro.

Ne consegue che, grazie al nuovo Statuto, le Associazioni rappresentative di Cambiavalute e di Operatori Compro oro potranno essere convocate per fini consultivi su questioni di carattere generale che riguardino direttamente tali operatori.

Le novità statutarie più significative riguardano i criteri di nomina del Comitato di gestione, prevedendo un sistema basato sulla presentazione di tre liste di candidati da parte dei partecipanti, da votare in modo incrociato, dopo una riduzione dei candidati operata tramite diretta partecipazione al voto da parte degli iscritti con modalità *on-line*.

Per i candidati alla carica di Presidente del Comitato di gestione, sono stati introdotti requisiti di professionalità e indipendenza rafforzati, analoghi a quelli prescritti dagli statuti o leggi relative ad altri organismi o autorità. Segnatamente, per dare maggior rilievo all'indipendenza del Presidente, i candidati saranno scelti tra persone che abbiano rivestito incarichi istituzionali.

Per quanto concerne invece i soggetti candidati al ruolo di componente del Comitato di gestione, si confermano i requisiti di professionalità e indipendenza già previsti dal precedente Statuto.

In aggiunta, il *curriculum vitae* degli aspiranti candidati al ruolo di Presidente o di componente del Comitato sarà pubblicato sul portale OAM.

Si conferma poi la durata in carica di tre anni dei componenti del Comitato di gestione, tra cui il Presidente, e la rieleggibilità per due mandati.

Per quanto riguarda i criteri di nomina dei componenti del Collegio sindacale il nuovo Statuto stabilisce che la categoria di "Partecipanti" B presenti una lista di tre candidati per la carica di Presidente del Collegio da far votare agli iscritti negli Elenchi degli Agenti e Mediatori.

I restanti quattro componenti sono nominati dai Partecipanti B nell'ambito di una lista di cinque nominativi presentata dai Partecipanti A; i primi due con più voti saranno i componenti effettivi, il terzo e il quarto, invece, saranno i componenti supplenti.

É altresì prevista per il Collegio sindacale, sulla scorta di quanto descritto nella sezione relativa ai componenti del Comitato di gestione, la durata in carica di tre anni e la rieleggibilità per due mandati, con pubblicazione sul portale telematico dell'OAM del *curriculum vitae* degli aspiranti candidati sia al ruolo di Presidente che di sindaco.

Da ultimo, sono stati meglio esplicitati i compiti del Collegio sindacale (art. 14 e 14-bis dello Statuto della Fondazione).

## 1. ATTIVITÀ ISTITUZIONALI DELL'OAM

Nel corso del 2019 l'OAM, con riguardo agli Agenti in attività finanziaria e ai Mediatori creditizi, 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;
- esercitare i poteri di controllo sul rispetto della normativa sulla trasparenza.

## 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 dai seguenti organi: l'Assemblea, il Presidente, il Direttore Generale, il Comitato di Gestione e il Collegio Sindacale. Inoltre, l'Organismo, può istituire sezioni territoriali in considerazione del numero e della distribuzione geografica degli iscritti.

È istituita inoltre 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.

È stato altresì 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 Italiana Agenti Immobiliari Professionali" (FIAIP);
- "Federazione Italiana Mediatori Agenti d'Affari" (FIMAA);
- "Unione Finanziarie Italiane" (UFI).

I compiti spettanti all'Assemblea sono stabiliti 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.

L'Assemblea degli Associati, che si è svolta il 10 maggio 2019, oltre ad approvare la proposta di trasformazione della forma giuridica dell'OAM da Associazione in Fondazione e il nuovo Statuto, ha deliberato sui seguenti argomenti: 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;

- approvazione del Bilancio consuntivo e rendiconto finanziario della gestione per l'esercizio 2018;
- conferimento dell'incarico di revisione volontaria del bilancio di esercizio e controllo contabile a società di revisione;
- reintegro del Collegio Sindacale tramite nomina di un nuovo componente e ridefinizione del ruolo di Presidente e di Componenti.

## IL PRESIDENTE

Il Presidente dell'OAM è stato eletto dall'Assemblea degli Associati il 30 giugno 2015 e riconfermato dall'Assemblea il 23 aprile 2018. Insieme al Comitato di Gestione, svolge un ruolo di indirizzo, anche istituzionale, e controllo sull'operato dell'Organismo. Assicura la piena informazione degli altri componenti del Comitato di Gestione onde si possano compiere, con cognizione opportuna, le scelte di indirizzo e coordinamento dell'attività dell'Organismo.

Il Presidente mantiene un costante e diretto scambio di informazioni e valutazioni, sia tramite incontri periodici e confronti diretti, sia attraverso lo strumento delle *e-mail*, su temi di vario carattere, sia con i componenti il Comitato di Gestione sia con la Direzione Generale.

È altresì coinvolto nelle fasi di verifica e revisione dei piani economici e finanziari dell'Organismo, al fine di trasmettere obiettivi chiari e condivisi alla struttura operativa.

D'intesa con il Direttore Generale, poi, sono periodicamente intrattenute relazioni con Organi istituzionali ed Autorità, quali il Ministero dell'Economia e delle Finanze, la Banca d'Italia (SIF) e l'IVASS per la discussione di problematiche di interesse istituzionale. Sono costanti anche i rapporti con Enasarco e con gli Uffici del Casellario giudiziario.

## IL COMITATO DI GESTIONE

Il Comitato di Gestione ha il potere di compiere tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione e di adottare tutti i provvedimenti idonei ad attuare nel modo migliore gli scopi dell'Organismo.

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

- Antonio Catricalà – Presidente;
- 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.

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.

Monitora nel tempo la normativa applicabile 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 di Regolamenti, Circolari e Comunicazioni interpretative.

## 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 Cauzillo, Sindaco supplente;
- Bernardino Cordeschi, Sindaco supplente.

L'attuale Collegio rimarrà in carica fino ad approvazione del bilancio consuntivo 2020.

Ottemperando alle previsioni normative contenute nello Statuto dell'Organismo, il Presidente del Collegio riferisce con cadenza semestrale al Comitato di Gestione i risultati dell'attività di controllo svolta sulle funzioni di vigilanza, sulla gestione amministrativa e sul rispetto delle disposizioni di legge e di regolamento e di Statuto, mentre il controllo contabile dell'Organismo è conferito alla società di revisione Ernst & Young.

Nel corso del 2019 ha incontrato, allo scopo di scambio reciproco di informazioni, l'Organismo di Vigilanza previsto dal D.Lgs. 231/01 sulla responsabilità amministrativa delle imprese il Responsabile della Funzione di Revisione Interna e il Responsabile referente della Società di Revisione esterna. In seguito a tali attività di controllo non sono emersi rilievi.

## IL DIRETTORE GENERALE

Nel corso dell'anno 2019 il Direttore Generale ha assicurato il perseguimento degli obiettivi definiti e l'attuazione delle delibere assunte dal Comitato di Gestione, impartendo alla struttura le conseguenti direttive. Ha altresì assicurato l'osservanza delle politiche e procedure interne, verificandone l'aggiornamento e adeguamento ove necessario, nonché ha garantito al Comitato di Gestione una esaustiva informativa periodica.

Il Direttore Generale, d'intesa con il Presidente, intrattiene relazioni con Organi istituzionali ed Autorità.

Col supporto delle funzioni interne competenti, ove richiesto, il Direttore cura i rapporti istituzionali con gli Associati sia per discutere di tematiche di interesse generale relative al mercato di riferimento, sia per 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 è assegnata in *outsourcing*, 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 relativi rischi chiave, soggetti a costante aggiornamento.

La Funzione di Revisione Interna, nel corso del secondo semestre dell'esercizio 2019, ha svolto tutte le attività di verifica previste dal Piano di *Audit*.

## MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

Il Modello di organizzazione, gestione e controllo dell'OAM è stato predisposto in esecuzione del D.Lgs. n. 231/2001 sulla "Responsabilità amministrativa delle imprese", ed è stato redatto, in ossequio a quanto previsto dalla normativa, per progressivi *step*, in relazione agli assetti organizzativi e funzionali che l'OAM si è dato via via.

I componenti dell'OdV verificano costantemente l'aggiornamento del Modello organizzativo e monitorano la diffusione del medesimo presso il personale dell'OAM, nonché il livello di formazione costante del personale stesso.

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

## ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE

La struttura organizzativa interna a fine 2019 rimane immutata rispetto all'anno precedente:

- 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*.

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

#### **INTRODUZIONE**

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

#### **ANDAMENTO DELLA GESTIONE ECONOMICA E FINANZIARIA NEL 2019**

Nel corso del 2019 la gestione corrente economica e finanziaria si è svolta in maniera lineare e non si sono verificati eventi di particolare rilievo.

#### **BILANCIO PREVISIONALE 2020**

Il bilancio di previsione 2020 rappresenta la miglior stima dei proventi e oneri, nonché degli incassi e delle spese per l'anno prospettico.

L'ipotesi di ricavi si fonda sul mantenimento delle quote di iscrizione invariate per tutte le categorie di iscritti ad Elenchi e Registri a fine 2019. Tale ipotesi è coerente con la stima dei costi di struttura da assorbire, che nel corso dell'esercizio 2020 sono previsti in aumento per via del cambiamento di perimetro dell'Ente sia in termini di numero di addetti sia con riguardo a nuove attività previste e alla diversa struttura della nuova sede operativa dove l'Organismo si è trasferito a febbraio 2019.

Il risultato di esercizio stimato per il 2020, è di sostanziale pareggio economico. Il risultato finanziario è prospettato in leggero *deficit*, potenzialmente riassorbibile nel corso effettivo dell'esercizio. Attraverso il piano previsionale 2020, l'Organismo ritiene pertanto di poter finanziare, senza ricorso ad aumento di quote contributi, sia i progetti necessari all'avvio di nuove attività di gestione che saranno prevedibilmente commissionate all'Organismo, sia gli eventuali adeguamenti infrastrutturali e dei processi già in corso.

## ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

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 STUDI

### COMPITI DELL'UFFICIO STUDI E ATTIVITÀ 2019

L'OAM ha istituito, a fine 2018, l'Ufficio Studi, il cui scopo, come specificato nel *Documento Programmatico Attività Centro Studi-OAM 2019*, è la creazione di una cultura e di una sensibilità di settore, la quale accomuni gli iscritti, gli intermediari, le autorità di vigilanza e l'Organismo stesso. Tale scopo è perseguito, principalmente, attraverso la creazione di *report*, analisi e ricerche fruibili all'esterno e all'interno dell'Organismo, su temi e contenuti d'interesse ai soggetti sopracitati.

Si riportano di seguito alcune attività rilevanti svolte nel 2019:

#### Pubblicazioni

Dopo un'analisi dei maggiori temi d'interesse del settore, delle autorità e del pubblico, l'Ufficio ha concentrato il suo lavoro nella creazione di 3 pubblicazioni redatte con la collaborazione dell'Università degli Studi di Roma "Tor Vergata":

- l'articolo accademico *“L'evoluzione dell'attività e della condotta di Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi dopo il Decreto 141/2010 e la creazione dell'Organismo Agenti e Mediatori.”*, il quale si propone di indagare come e quanto sia cambiata la figura di Agenti e Mediatori creditizi negli ultimi 10 anni ed in quale modo il Decreto 141/2010 abbia portato ad una condotta di mercato più conforme allo spirito oltre che alla lettera delle norme. L'articolo è in fase di pubblicazione;
- l'articolo accademico *“Credit Intermediaries' Regulation and Profitability: The Italian Case of D.Lgs. N. 141/2010”*, il quale, attraverso analisi econometriche, studia gli effetti del D.Lgs. n. 141/2010 e di elementi, quali dimensione, efficienza e modello organizzativo, sulla redditività di Agenti e Mediatori tra il 2014 e il 2017. L'articolo è stato presentato alla *19th International Business & Economics Conference*;
- il volume *“Concorrenza e redditività delle aziende di Agenti e Mediatori dopo il D.Lgs. 141/2010”* (titolo provvisorio) scritto per fornire un testo aggiornato sulla normativa di settore e sull'evoluzione di Agenti e Mediatori in termini di dimensione, concorrenza, redditività ed organizzazione interna. L'obiettivo è la pubblicazione entro aprile 2020.

### Progetto “Campagna Raccolta Dati Mediatori”

L’Ufficio Studi ha lanciato una campagna di raccolta dati semestrale che mira a determinare il ruolo attuale e prospettico dei Mediatori creditizi all’interno del mercato del credito in Italia. I dati verranno raccolti tramite questionario *on-line*, al solo fine statistico.

L’attuazione ha richiesto diverse attività quali: la progettazione dei processi di raccolta e pubblicazione in accordo con la normativa *antitrust* e *privacy*, due tavoli tecnici con associate e Mediatori e, infine, la selezione di fornitori e collaborazioni per la distribuzione del questionario.

I risultati del questionario saranno utilizzati per la pubblicazione di *report* semestrali disponibili a partecipanti e pubblico. Il progetto ha previsto una fase di collaudo già terminata, la quale ha coinvolto i Mediatori che hanno manifestato la disponibilità a dare *feedback* su contenuti e fruibilità del questionario e del *report*. Il primo invio a tutti i mediatori avverrà a febbraio 2020.

### Progetto “Bollettino Statistico Trimestrale”

L’iniziativa è volta a creare una pubblicazione periodica sul sito dell’OAM che analizzi il contesto economico, attraverso l’utilizzo di dati Istat e Banca D’Italia, e l’influenza sugli Agenti e Mediatori; un’attenzione particolare sarà dedicata all’effetto in termini di nuovi entranti ed usciti dal settore.

## PIANO DI ATTIVITÀ PER IL 2020

Il piano prevede la conclusione di alcuni progetti iniziati quest’ultimo anno e l’avvio di nuove iniziative volte all’aumento dell’informazione verso l’esterno e del supporto interno agli uffici:

- pubblicazione dei due lavori iniziati nell’anno appena concluso: l’articolo “*Credit Intermediaries’ Regulation and Profitability: The Italian Case of D.Lgs. N. 141/2010*” ed il volume “*Concorrenza e redditività delle aziende di Agenti e Mediatori dopo il D.Lgs. 141/2010*”;
- l’avvio della pubblicazione periodica del “Bollettino Statistico Trimestrale” sul sito dell’OAM;
- pubblicazione del primo *report* semestrale con i risultati della *survey* del progetto “Campagna Raccolta Dati Mediatori”;
- realizzazione di un’indagine volta alla raccolta dati tra gli Agenti in Attività Finanziaria con finalità simili a quella creata nel progetto “Campagna Raccolta Dati Mediatori”;

- l'avvio di due nuove ricerche: la prima sulle preferenze dei consumatori riguardo l'interazione con persone fisiche o con piattaforme digitali *on-line* nella domanda di credito al consumo e la seconda sull'effetto di variabili macroeconomiche sull'andamento del settore Agenti e Mediatori.

## 5. UFFICIO ELENCHI

### INTRODUZIONE

La sezione seguente illustra i dati relativi alle funzioni proprie dell'Ufficio Elenchi svolte nel 2019 e, in particolare, alla gestione di:

- 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;
- Registri dei Cambiavalute e degli Operatori Compro oro;
- procedura sanzionatoria per mancato pagamento dei contributi di iscrizione negli Elenchi;
- flussi informativi relativi agli Agenti nei servizi di pagamento per conto di IP/IMEL comunitari;
- organizzazione e svolgimento delle prove d'esame 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. 7.956 iscritti (- 596 rispetto al 2018)
  - n. 6.185 Agenti in attività finanziaria (78%)
  - n. 1.486 Agenti nella Sezione speciale servizi di pagamento (19%)
  - n. 285 Mediatori creditizi (3%)
- n. 7.154 iscritti operativi (90%), n. 799 non operativi (10%)
- n. 16.227 collaboratori (+ 1.413 rispetto al 2018)
  - n. 6.556 di società di agenzia in attività finanziaria (40%)
  - n. 5.786 di società di mediazione creditizia (36%)
  - n. 3.127 di società di agenzia nei servizi di pagamento (19%)

##### **Registro dei Cambiavalute**

- n. 104 iscritti (+ 7 rispetto al 2018)
  - n. 62 persone giuridiche
  - n. 42 persone fisiche
- n. 29 cancellati su istanza di parte (14 persone fisiche e 15 giuridiche)
- 348 sportelli operativi

- 301 in capo a persone giuridiche (86%)
- 47 in capo a persone fisiche (14%)

**Registro degli Operatori Compro oro**

- n. 3.629 iscritti (+ 526 dal 2018)
  - n. 1.818 persone giuridiche
  - n. 1.811 persone fisiche
- n. 1.885 attività prevalente / n. 1.744 attività secondaria
- n. 104 cancellati su istanza di parte (60 persone fisiche e 44 giuridiche)
- n. 6.075 sportelli operativi
  - 4.074 in capo a persone giuridiche (67%)
  - 2.001 in capo a persone fisiche (33%)

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

Dati al 31/12/2019

La **Tabella 1** riporta alla data del 31 dicembre 2019 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 dell'OAM) e dei collaboratori, ciascuna categoria divisa per Elenco di appartenenza.

Tabella 1 – Dati Elenchi al 31/12/2019

Situazione Elenchi	2019	AGENTI		MED	AGENTI IP	
	31-dic	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.
<b>Iscritti</b>	<b>7.956</b>	<b>5.237</b>	<b>948</b>	<b>285</b>	<b>1.335</b>	<b>151</b>
- Operativi	7.154	4.609	899	275	1.227	144
- Non Operativi	799	627	48	10	107	7
- Sospesi	3	1	1	0	1	0
<b>Collaboratori</b>	<b>16.227</b>	<b>643</b>	<b>6.556</b>	<b>5.786</b>	<b>115</b>	<b>3.127</b>
- Agente Società Capitali			6.124			2.949
- Agente Società di Persone			432			178
<b>Cancellati</b>	<b>8.197</b>	<b>5.299</b>	<b>657</b>	<b>182</b>	<b>1.817</b>	<b>242</b>
- su istanza di parte / d'ufficio	4.258	2.972	500	143	510	133
- con provv. sanz. art.128 - duodecies, co.1 <sup>3</sup>	1.891	757	97	33	924	80
- con provv. ex. art.128 - duodecies, co.3 <sup>4</sup>	2.048	1.570	60	6	383	29

<sup>3</sup>Al netto di provvedimenti di riesame in autotutela o re-iscrizioni. Si tratta delle fattispecie relative a: mancato pagamento dei contributi o altre somme dovute ai fini dell'iscrizione negli elenchi, inosservanza degli obblighi di aggiornamento professionale, violazione di norme legislative o amministrative che regolano l'attività di agenzia in attività finanziaria o di mediazione creditizia, mancata comunicazione o trasmissione di informazioni o documenti richiesti

<sup>4</sup> Al netto di provvedimenti di riesame in autotutela o re-iscrizioni. Si tratta delle fattispecie relative a: perdita di uno dei requisiti richiesti per l'esercizio dell'attività; inattività protrattasi per oltre un anno salvo comprovati motivi; cessazione dell'attività.

La **Tabella 2**, invece, evidenzia lo storico dei procedimenti di iscrizione, cancellazione e variazione sulla base delle istanze presentate dagli utenti dall'apertura degli Elenchi (nel 2012) alla chiusura del 2019: 18.450 istanze di iscrizione, a fronte di poco più di 5.100 richieste di cancellazione, e circa 70.000 variazioni dei propri dati comunicate dagli iscritti.

*Tabella 2 – Storico procedimenti*

Storico Procedimenti (dati progressivi dal 30/06/2012)	2019	AGENTI		MED	AGENTI IP	
	31-dic	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.
Istanze iscrizione presentate	18.450	12.087	1.883	543	3.458	479
Istanze iscrizione sospese	2.990	1.151	890	238	493	218
Istanze iscrizione interrotte	1.190	744	142	51	186	67
- Irregolarità	1.018	650	106	39	173	50
- Cancellazioni spontanee/decessi	172	94	36	12	13	17
Dinioghi istanze iscrizione	277	125	70	15	51	16
Variazioni	69.625	37.917	20.176	8.317	1.999	1.216
Cancellazioni su istanza di parte	5.111	3.602	604	178	583	144

Nella **Tabella 3** si riportano, infine, i procedimenti di iscrizione in corso di lavorazione alla data del 31 dicembre 2019, per un totale di ulteriori 78 istanze.

*Tabella 3 – Procedimenti in lavorazione*

Procedimenti in corso	2019	AGENTI		MED	AGENTI IP	
	31-dic	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.
Iscrizioni	78	43	9	0	26	0
- in esame	61	32	6	0	23	0
- in sospensione	14	9	3	0	2	0
- in motivo ostativo	3	2	0	0	1	0

## Confronto e analisi dati 2018 – 2019

La **Tabella 4** mette a confronto i dati di chiusura degli anni 2018 e 2019: iscritti operativi e non operativi, cancellati e collaboratori.

Tabella 4 – Comparazione dati 2018/2019

Situazione Elenchi	2018	AGENTI		MED	AGENTI IP		2019	AGENTI		MED	AGENTI IP	
	31-dic	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.	31-dic	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.
<b>Iscritti</b>	<b>8.552</b>	<b>5.405</b>	<b>929</b>	<b>299</b>	<b>1.744</b>	<b>175</b>	<b>7.956</b>	<b>5.237</b>	<b>948</b>	<b>285</b>	<b>1.335</b>	<b>151</b>
- Operativi	7.269	4.562	857	288	1.404	158	7.154	4.609	899	275	1.227	144
- Non Operativi	1.283	843	72	11	340	17	799	627	48	10	107	7
- Sospesi	0	0	0	0	0	0	3	1	1	0	1	0
<b>Collaboratori</b>	<b>14.814</b>	<b>591</b>	<b>6.109</b>	<b>5.076</b>	<b>85</b>	<b>2.953</b>	<b>16.227</b>	<b>643</b>	<b>6.556</b>	<b>5.786</b>	<b>115</b>	<b>3.127</b>
- Agente Società Capitali			5.638			2.756			6.124			2.949
- Agente Società di Persone			471			197			432			178
<b>Cancellati</b>	<b>6.601</b>	<b>4.501</b>	<b>566</b>	<b>146</b>	<b>1.195</b>	<b>193</b>	<b>8.197</b>	<b>5.299</b>	<b>657</b>	<b>182</b>	<b>1.817</b>	<b>242</b>
- su istanza di parte / d'ufficio	3.794	2.665	444	120	452	113	4.258	2.972	500	143	510	133
- con provv. sanz. art.128 - <i>duodecies</i> , co.1*	1.251	486	67	21	619	58	1.891	757	97	33	924	80
- con provv. ex. art.128 - <i>duodecies</i> , co.3*	1.556	1.350	55	5	124	22	2.048	1.570	60	6	383	29

\*Cfr. note 3 e 4 a pg.29

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

Tabella 5 – Comparazione 2018/2019

<b>Δ Annuale</b>	<b>Totale</b>	<b>AGENTI</b>		<b>MED</b>	<b>AGENTI IP</b>	
		<b>P.F.</b>	<b>P.G.</b>	<b>P.G.</b>	<b>P.F.</b>	<b>P.G.</b>
<b>Iscritti</b>	<b>-596</b>	<b>-168</b>	<b>19</b>	<b>-14</b>	<b>-409</b>	<b>-24</b>
- Operativi	-115	47	42	-13	-177	-14
- Non Operativi	-484	-216	-24	-1	-233	-10
- Sospesi	3	1	1	0	1	0
<b>Collaboratori</b>	<b>1.413</b>	<b>52</b>	<b>447</b>	<b>710</b>	<b>30</b>	<b>174</b>
- Agente Società Capitali			486			193
- Agente Società di Persone			-39			-19
<b>Cancellati</b>	<b>1.596</b>	<b>798</b>	<b>91</b>	<b>36</b>	<b>622</b>	<b>49</b>
- su istanza di parte / d'ufficio	464	307	56	23	58	20
- con provv. sanz. art.128 - duodecies, co.1*	640	271	30	12	305	22
- con provv. ex. art.128 - duodecies, co.3*	492	220	5	1	259	7

\*vedi note 3 e 4 a pg.29

Dalla comparazione dei dati emerge che, rispetto alla chiusura del 2018, la popolazione degli iscritti è diminuita di 596 unità (7%), di cui oltre l'80% costituito da iscritti non operativi. Il generale decremento numerico registrato, può giustificarsi con l'applicazione di oltre 1.130 provvedimenti di cancellazione adottati dall'Organismo, di cui 316 per mancato pagamento dei contributi di iscrizione negli Elenchi, i quali hanno riguardato principalmente gli Agenti in attività finanziaria e nei servizi di pagamento (persone fisiche).

Gli Agenti in attività finanziaria, sotto forma di persone giuridiche, hanno invece registrato un aumento (+19), ancorché lieve.

Per quanto riguarda la categoria dei dipendenti/collaboratori degli iscritti, si registra complessivamente un deciso aumento di 1.413 unità, per un totale di 16.227 soggetti. Tale crescita ha riguardato tutti i settori: in particolare, la mediazione creditizia registra il maggiore incremento (+ 710), pari a circa il 50% dell'aumento totale registrato; le agenzie finanziarie, sotto forma di persone giuridiche, incidono per oltre il 30% (+447).

Con riferimento ai soggetti cancellati dagli Elenchi nel corso del 2019, si conta un totale di 1.596 unità, in numero doppio rispetto a quanto registrato nel 2018 (765): mentre il numero di cancellazioni su istanza di parte è diminuito del 13% (536 nel 2018 contro 464 nel 2019), è invece aumentato in modo determinante (+394%) il numero di soggetti cancellati con provvedimenti dell’Organismo (per procedimenti in capo agli Uffici Elenchi, Vigilanza e Legale), passando da un totale di 229 nel 2018 a 1.132 nel 2019. Tali provvedimenti hanno riguardato principalmente le persone fisiche nelle categorie degli Agenti in attività finanziaria (per il 43%) e degli Agenti nei servizi di pagamento (per il 50%).

### Focus sui collaboratori

Seguono nelle **Tabelle 6 e 7** il dettaglio e confronto con il 2018 sui collaboratori che sono anche iscritti come persone fisiche per identificare quelli “puri”, ovverosia che svolgono l’attività di agenzia o di mediazione esclusivamente alle dipendenze di persone giuridiche (società di capitali).

In tale ambito, a fronte dell’aumento del numero dei collaboratori, come specificato nel paragrafo precedente, si prende atto di un incremento pari all’11% anche dei “puri” (+1.392 unità): un aumento sostanziale in tutti i settori, soprattutto in quello della mediazione creditizia (+710), a conferma anche del *trend* positivo registrato anche nel 2018.

Nel settore dell’agenzia finanziaria, il 93% dei collaboratori (6.124 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.

Tabella 6 – Dettaglio collaboratori totali/puri

Collaboratori totali	2018	AGENTI		MED	AGENTI IP		2019	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.
	14.814	591	6.109	5.076	85	2.953	16.227	643	6.556	5.786	115	3.127
di Agente Soc. di Persone			471			197			432			178
di Agente Soc. Capitali			5.638			2.756			6.124			2.949
- iscritti P.F.			1.063			50			1.056			54
- puri			4.575	5.076		2.706			5.068	5.786		2.895

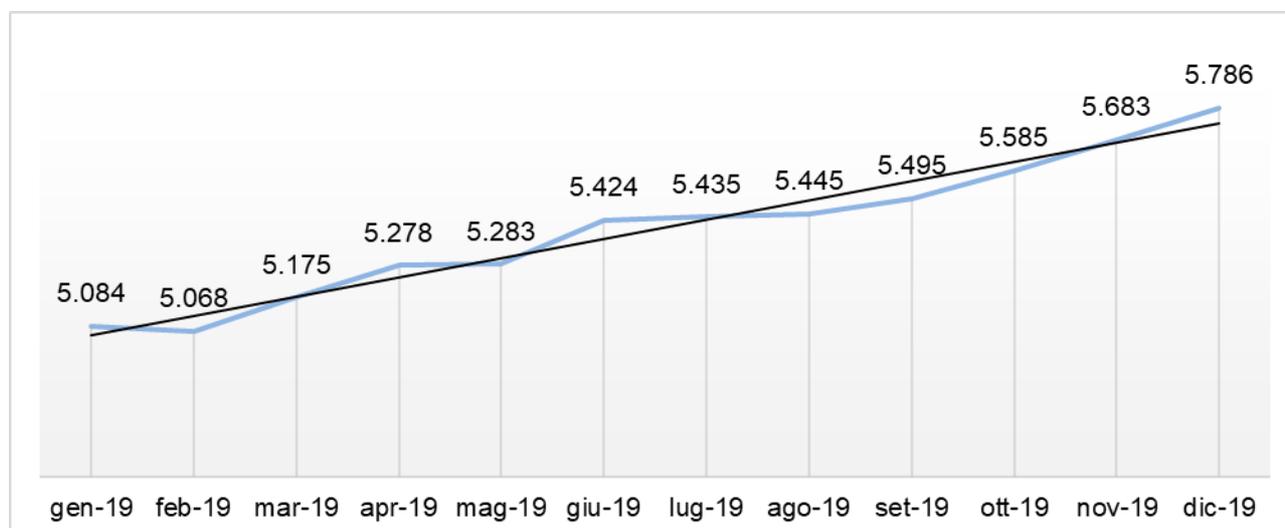
Tabella 7 – Collaboratori “puri”: comparazione 2018/2019

Collaboratori puri	2018	AGENTI	MED	AGENTI IP	2019	AGENTI	MED	AGENTI IP
	31-dic	P.G.	P.G.	P.G.	31-dic	P.G.	P.G.	P.G.
	12.357	4.575	5.076	2.706	13.749	5.068	5.786	2.895
di Iscritti operativi	12.257	4.518	5.065	2.674	13.711	5.045	5.774	2.892
di Iscritti non operativi	100	57	11	32	38	23	12	3
di sospesi	0	0	0	0	0	0	0	0

Collaboratori puri	Δ	AGENTI	MED	AGENTI IP
	Annuale	P.G.	P.G.	P.G.
	1.392	493	710	189
di Iscritti operativi	1.454	527	709	218
di Iscritti non operativi	-62	-34	1	-29
di sospesi	0	0	0	0

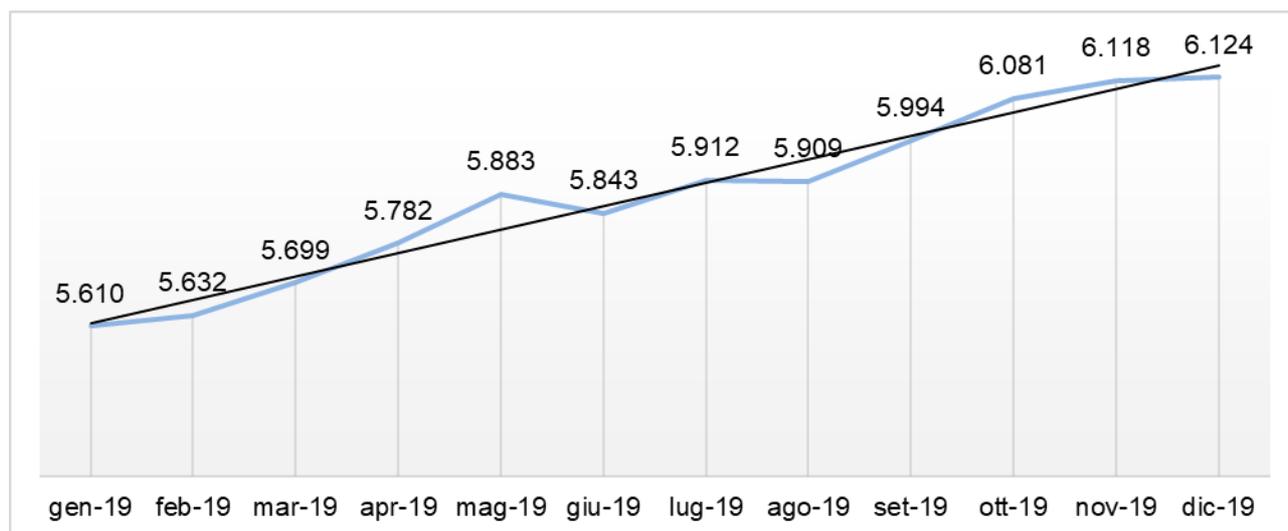
I Grafici che seguono riportano il dettaglio mensile relativo all'andamento del numero dei collaboratori, suddivisi a seconda della tipologia del soggetto per il quale gli stessi collaborano.

Grafico 1 – Mediatori creditizi: andamento mensile collaboratori



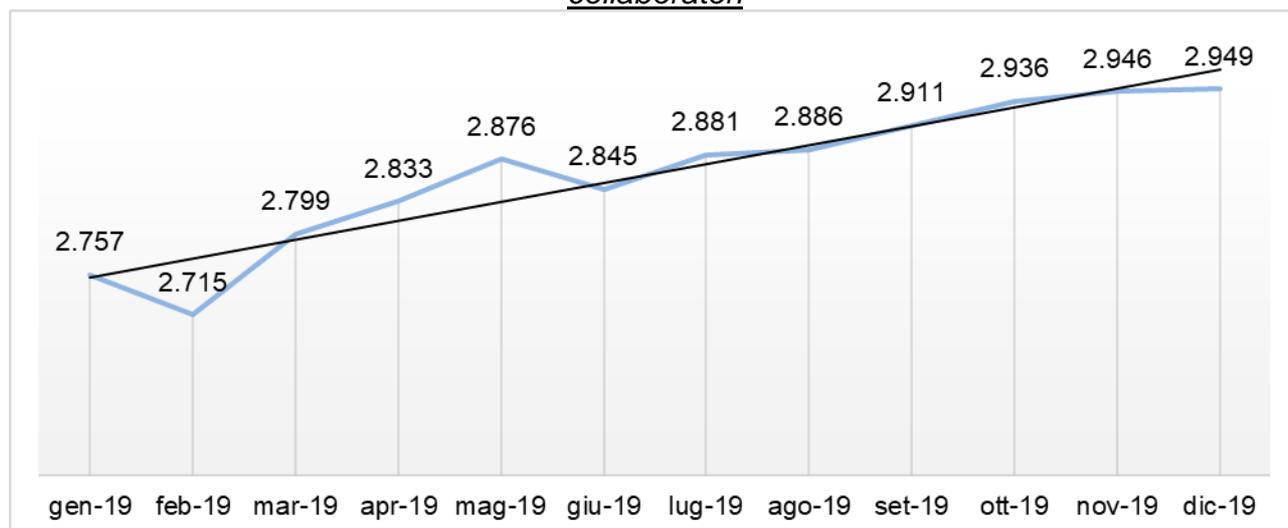
Per la categoria dei Mediatori creditizi, si è registrato un aumento pari al 14% del numero dei collaboratori che ha chiuso l'anno a 5.786 unità.

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



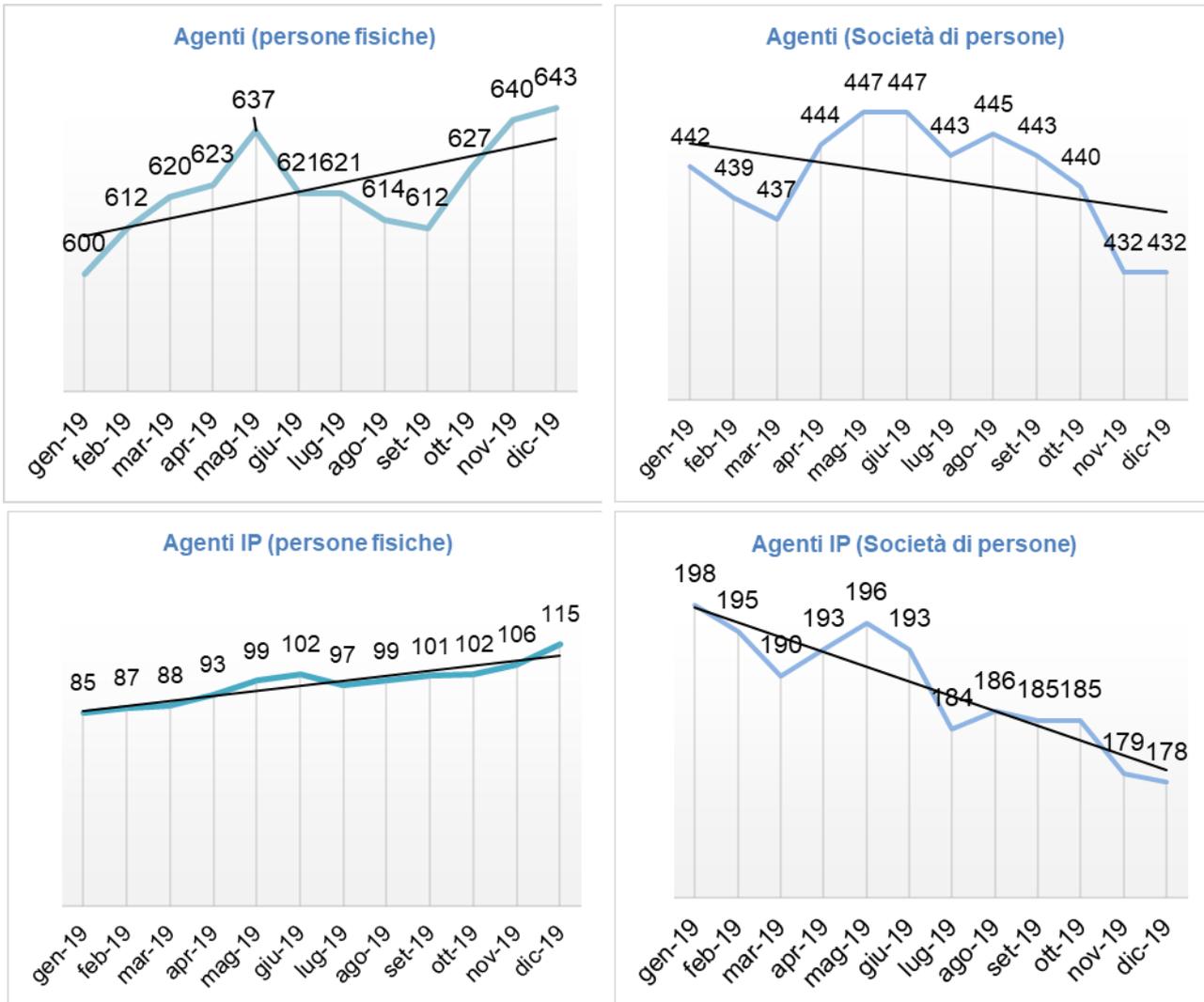
Lievemente inferiore l'incremento nell'ambito delle società di capitali Agenzie finanziarie (+409 soggetti), pari all'9% da gennaio.

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



L'altra categoria in cui il numero dei collaboratori è aumentato nel 2019 è quella relativa ai servizi di pagamento dove nelle società di capitale l'incremento è stato pari al 7% con 192 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 sia di Agenti in attività finanziaria che nei servizi di pagamento (persone fisiche), mentre si nota un calo nel numero di collaboratori presso gli Agenti, sotto forma di 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 2019. In particolare, il maggior numero di iscritti si concentra nel sud Italia (39%), principalmente in Sicilia 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 13% 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) e di Agenti nei servizi di pagamento, persone fisiche (circa il 45% del totale sul territorio nazionale).

In centro Italia, dove la Regione con maggiore presenza di iscritti è il Lazio (13%), 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	1.066	13%	550	129	93	265	29
Lazio	997	13%	585	142	49	201	20
Sicilia	944	12%	700	97	15	123	9
Campania	921	12%	659	102	24	118	18
Puglia	566	7%	442	67	6	42	9
Piemonte	548	7%	386	71	17	65	9
Veneto	499	6%	318	49	26	97	9
Toscana	478	6%	265	54	16	128	15
Emilia-Romagna	430	5%	265	52	15	90	8
Calabria	317	4%	232	47	1	34	3
Liguria	221	3%	147	16	2	53	3
Sardegna	217	3%	159	33	5	18	2
Marche	194	2%	133	17	6	33	5
Abruzzo	183	2%	137	23	4	17	2
Umbria	114	1%	77	13	3	16	5
Friuli-Venezia Giulia	84	1%	54	12	0	17	1
Molise	60	1%	44	11	1	3	1
Trentino-Alto Adige/Südtirol	59	1%	38	6	2	11	2
Basilicata	56	1%	44	7	0	4	1
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	2	0%	2	0	0	0	0
<b>NORD</b>	<b>2.909</b>	<b>37%</b>	<b>1.760</b>	<b>335</b>	<b>155</b>	<b>598</b>	<b>61</b>
<b>CENTRO</b>	<b>1.966</b>	<b>25%</b>	<b>1.197</b>	<b>249</b>	<b>78</b>	<b>395</b>	<b>47</b>
<b>SUD</b>	<b>3.081</b>	<b>39%</b>	<b>2.280</b>	<b>364</b>	<b>52</b>	<b>342</b>	<b>43</b>
<b>TOTALE</b>	<b>7.956</b>	<b>100%</b>	<b>5.237</b>	<b>948</b>	<b>285</b>	<b>1.335</b>	<b>151</b>

## Mandati

I mandati comunicati dagli iscritti a fine 2019 risultano complessivamente 25.873 ed emerge un importante aumento di 3.241 unità (+14%), triplicando quanto già registrato a fine 2018 (+5%).

Come riscontrabile nella **Tabella 9**, il 2019 ha mantenuto sostanzialmente i dati del 2018, con la “Cessione del V dello stipendio/pensione e delegazioni di pagamento” come prodotto maggiormente presente sul mercato (18%), seguito dal “Credito personale” (14%) e dai “Mutui” (10%).

I mandati per i quali si registra un incremento risultano principalmente: “Credito revolving” (+88%), “Rilascio di fidejussioni e garanzie” (+73%), “Prestito su pegno” (+60%) e “Leasing strumentale” (+52%); l’unico comparto che mostra, invece, una live flessione è “Incasso e trasferimento fondi ed altri servizi di pagamento” (-2%).

Tabella 9 – Confronto dati mandato

A Concessione di finanziamenti	31/12/2018	%	31/12/2019	%	Δ 2018/2019
<b>TOTALE</b>	<b>22.632</b>		<b>25.873</b>		
A.2 Cessioni del V / pensione e delegazioni di pagamento	4.382	20%	4.621	18%	5%
A.10 Credito personale	3.117	15%	3.611	14%	16%
A.1 Mutui	2.224	10%	2.660	10%	20%
B.2 Carte di credito e di debito	2.126	9%	2.221	9%	4%
A.5 Leasing autoveicoli e aeronavali	1.578	7%	1.741	7%	10%
B.1 Money transfer	1.536	7%	1.617	6%	5%
A.11 Credito finalizzato	1.423	7%	1.572	6%	10%
B.3 Incasso e trasferimento fondi ed altri servizi di pagamento	1.184	4%	1.157	4%	-2%
A.4 Acquisto credito	897	4%	1.099	4%	23%
A.7 Leasing strumentale	675	3%	1.025	4%	52%
A.15 Credito revolving	529	2%	995	4%	88%
A.6 Leasing immobiliare	598	2%	682	3%	14%
A.9 Aperture di credito in conto corrente	647	3%	666	3%	3%
A.8 Leasing su fonti rinnovabili ed altre tipologie di investimento	429	2%	612	2%	43%
A.3 Factoring	366	2%	415	2%	13%
A.16 Ristrutturazione dei crediti	352	2%	366	1%	4%
A.13 Rilascio di fidejussioni e garanzie	181	1%	314	1%	73%

A.14 Anticipi e sconti commerciali	209	1%	229	1%	10%
A.12 Prestito su pegno	114	1%	182	1%	60%
A.13-bis Garanzia collettiva dei fidi	65	0%	88	0%	35%

## Andamento settore Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi<sup>5</sup>

### Introduzione

Per procedere allo studio dell'evoluzione degli iscritti agli Elenchi, è necessario partire dal contesto in cui essi operano.

In particolare, i rendimenti degli Agenti e Mediatori sono fortemente correlati, oltre che al contesto italiano complessivo, all'andamento del mercato dei mutui e del credito al consumo i quali costituiscono i prodotti maggiormente trattati dai primi. Di particolare rilevanza è il comparto delle famiglie consumatrici; infatti, i clienti di Agenti e Mediatori sono storicamente persone fisiche: gli operatori che si sono specializzati nella consulenza alle imprese rimangono una piccola minoranza.

Infine, la cancellazione dagli Elenchi è solitamente l'ultima azione di un operatore in difficoltà già nei periodi precedenti, è quindi necessario considerare il contesto economico in un orizzonte almeno biennale, per cogliere appieno i fenomeni che hanno influenzato la variazione negli Elenchi.

### Economia italiana e prestiti alle famiglie

L'economia italiana è sostanzialmente rimasta stabile nell'ultimo anno: i primi tre trimestri hanno registrato, ognuno, un aumento del PIL dello 0,1% rispetto al precedente<sup>6</sup> e la crescita annuale complessiva si attesterà allo 0,2% secondo l'Istat<sup>7</sup> (contro una crescita dell'area euro dell'1,1%<sup>8</sup>).

Coerentemente con l'andamento complessivo dell'economia, il comparto famiglie non mostra dati completamente positivi: le spese in beni durevoli e semidurevoli delle famiglie nel terzo trimestre 2019, rispetto allo stesso trimestre del 2018, hanno registrato dei tassi di variazione pari a, rispettivamente, +5% e -2%; tali andamenti sono il risultato di

<sup>5</sup> A cura dell'Ufficio Studi

<sup>6</sup> Banca D'Italia. *Economia Italiana in Breve n.153*, gennaio 2020.

<sup>7</sup> Istat. *Stima Preliminare del PIL*, 31 ottobre 2019.

<sup>8</sup> Commissione Europea. *Autumn 2019 Economic Forecast: A challenging road ahead*, novembre 2019.

una crescita del reddito lordo reale compensata dall'aumento della propensione al risparmio delle famiglie<sup>9</sup>.

Il comparto immobiliare sembra complessivamente stabile: il tasso di variazione acquisito stimato dell'IPAB per il 2019 è pari a zero (-0,3% per le abitazioni esistenti, +0,9% per le abitazioni nuove). L'unica variabile marcatamente positiva sono le compravendite che registrano un incremento tendenziale per il terzo trimestre 2019 di +5%<sup>10</sup>.

Un dato positivo riguarda i prestiti alle famiglie; gli ultimi bollettini economici di Banca d'Italia mostrano una crescita superiore al 2%, rispetto ai valori registrati negli stessi periodi del 2018, sia a maggio che ad agosto; tale crescita riguarda sia i mutui che il credito al consumo<sup>11</sup>. La crescita è proseguita anche a settembre, il credito al consumo è cresciuto dell'1,3%<sup>12</sup> da giugno, mentre i mutui solo dello 0,3%<sup>13</sup>. Quest'ultimi segnali positivi sono particolarmente rilevanti soprattutto se rapportati alla crescita complessiva dei prestiti molto meno marcata<sup>14</sup>.

Concludendo, i dati parziali disponibili per il 2019 mostrano un contesto meno favorevole di quello del 2018; quest'ultimo, infatti, aveva registrato una crescita del PIL dello 0,8%<sup>15</sup> e una crescita dei prestiti molto più marcata<sup>16</sup>.

### Andamento Agenti in Attività Finanziaria e Mediatori Creditizi

Il contesto economico, non chiaramente espansivo, e le cancellazioni tramite provvedimento sanzionatorio attuate dall'Organismo sono due elementi che hanno contribuito alla leggera flessione registrata nel numero degli iscritti negli Elenchi.

---

<sup>9</sup> Dati Istat.

<sup>10</sup> Istat. *Nota Mensile N. 12*, dicembre 2019 e Agenzia Dell'Entrate. *Osservatorio del mercato immobiliare: statistiche trimestrali*, dicembre 2019.

<sup>11</sup> Banca D'Italia. *Bollettino Economico n. 3*, luglio 2019 e Banca D'Italia. *Bollettino Economico n. 4*, ottobre 2019.

<sup>12</sup> Dati Banca D'Italia: credito al consumo concesso alle famiglie consumatrici.

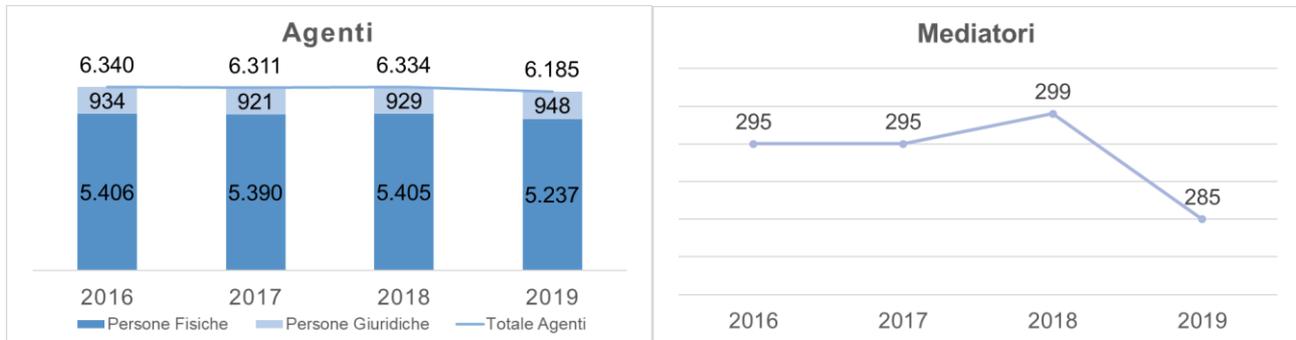
<sup>13</sup> Dati Banca D'Italia: mutui erogati da banche e Cassa depositi e prestiti alle famiglie consumatrici.

<sup>14</sup> Per l'andamento complessivo dei prestiti sono stati presi a riferimento ai dati pubblicati da ABI nel Montly Outlook di gennaio 2020.

<sup>15</sup> Banca D'Italia *Bollettino Economico n. 4*, ottobre 2019.

<sup>16</sup> Per l'andamento complessivo dei prestiti sono stati presi a riferimento ai dati pubblicati da ABI nel Montly Outlook di gennaio 2020.

**Grafico 5 – Andamento iscritti Agenti e Mediatori**



In particolare, gli Agenti in attività finanziaria calano leggermente (-3% dal 2018). Anche se tale variazione è la più rilevante dal 2016, essa non sembra indicare una sofferenza del settore; piuttosto una stabilizzazione del numero di operatori del mercato. Infatti, in questa categoria, i soggetti usciti dagli Elenchi sono soprattutto Agenti persona fisica non operativi già dal 2018 mentre gli iscritti operativi sono aumentati rispetto all'anno precedente.

In particolare, le ragioni di tale aumento potrebbero parzialmente rintracciarsi nella riorganizzazione di un Agente – persona giuridica – i cui circa 150 dipendenti/collaboratori si sono poi iscritti come Agenti persone fisiche.

La flessione degli iscritti Mediatori è leggermente più rilevante: -5% rispetto al 31/12/2018. Infatti, essa ha riguardato sostanzialmente solo gli operativi e 5 Mediatori cancellati avevano tra i 100 ed i 150 dipendenti/collaboratori, uno di questi si è fuso con un altro Mediatore.

I dipendenti/collaboratori continuano ad aumentare per entrambe le categorie ininterrottamente dall'apertura degli Elenchi, dal 2016 +1.175 dipendenti/collaboratori di Agenti e +1.619 dipendenti/collaboratori di Mediatori.

Cresce anche la dimensione media degli operatori: il numero medio di dipendenti/collaboratori per Mediatore è passato da 15,5 nel 2016 a 20,3 nel 2019 (seppur ancora quasi la metà delle società di mediazione iscritte al 31/12/2019 opera con uno o due dipendenti/collaboratori e, di queste, più del 60% è una realtà iscritta dal 2015), mentre quello degli Agenti persona giuridica da 6,2 a 6,9.

**Grafico 6 – Andamento collaboratori/dipendenti Agenti e Mediatori**



Aumentano anche i mandati ad Agenti: complessivamente del 14% dal 2018. In particolare, i mandati diretti (ottenuti direttamente dall’intermediario) crescono più velocemente dei mandati indiretti (ottenuti indirettamente in quanto dipendenti/collaboratori di Agenti con mandato diretto): i primi aumentano crescono del +18% dal 2018 e i secondi +7% dal 2018.

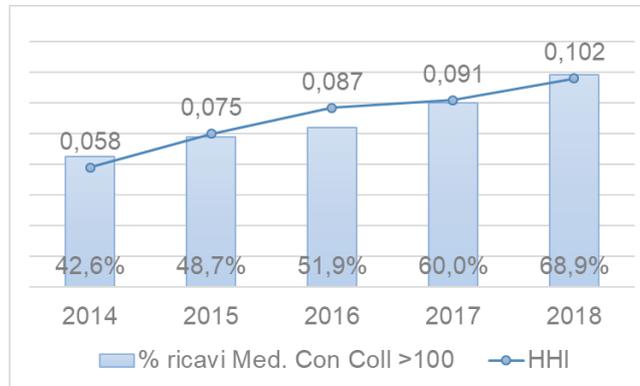
I dati positivi dei dipendenti/collaboratori e dei mandati supportano l’ipotesi che la flessione degli iscritti sia dovuta ad un assestamento e ristrutturazione del settore, in termini di numero e dimensione degli operatori, più che ad un declino della domanda. Infatti, il contesto economico è stato sicuramente non espansivo nell’ultimo biennio ma non particolarmente critico; soprattutto se prendiamo a riferimento il comparto famiglie consumatrici.

Tale ristrutturazione appare colpire soprattutto le realtà consolidate, infatti, la percentuale di Agenti persona giuridica iscritti prima del 2015 è diminuita dal 66% al 65% del totale iscritti (al netto degli iscritti del 2019) e quella dei Mediatori dal 69% al 60%.

Seppur il consolidamento degli operatori è indice di una maturazione del settore, l’andamento futuro è nel complesso di difficile lettura date le possibili evoluzioni del contesto normativo (possibile revisione D.Lgs. 141/2010 e la sentenza della Corte di Giustizia UE, C-383/18 c.d. “Sentenza Lexitor”).

A supporto di tale tesi, uno studio effettuato su dati Aida mostra che la percentuale del totale dei ricavi di settore in mano ai Mediatori con più di 100 dipendenti/collaboratori, circa il 4% degli iscritti, è passata da meno del 45% a quasi il 70% tra il 2014 ed il 2018. Il livello di concentrazione del mercato è aumentato: indice di concentrazione di Herfindahl del settore è passato dallo 0,06 allo 0,1.

**Grafico 7 – Indice di concentrazione di Herfindahl**



Ultimo aspetto rilevante è il passaggio di iscritti da un elenco all'altro: si registra che il numero di Agenti diventati Mediatore (32) è più alto di coloro che hanno fatto il passaggio inverso (3) ma il primo rimane poco significativo se rapportato al totale iscritti Agenti persona giuridica (5%).

## REGISTRO DEI CAMBIAVALUTE

### SINTESI

#### Registro dei Cambiavalute

- n. 104 iscritti (+ 7 rispetto al 2018)
  - n. 62 persone giuridiche
  - n. 42 persone fisiche
- n. 29 cancellati su istanza di parte (14 persone fisiche e 15 giuridiche)
- 348 sportelli operativi
  - 301 in capo a persone giuridiche (86%)
  - 47 in capo a persone fisiche (14%)

### Dati al 31/12/2019

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 104 iscritti risultanti in totale a fine 2019 (**Tabella 10**), il 60% è costituito da persone giuridiche a fronte del 40% di persone fisiche. Dei 348 sportelli

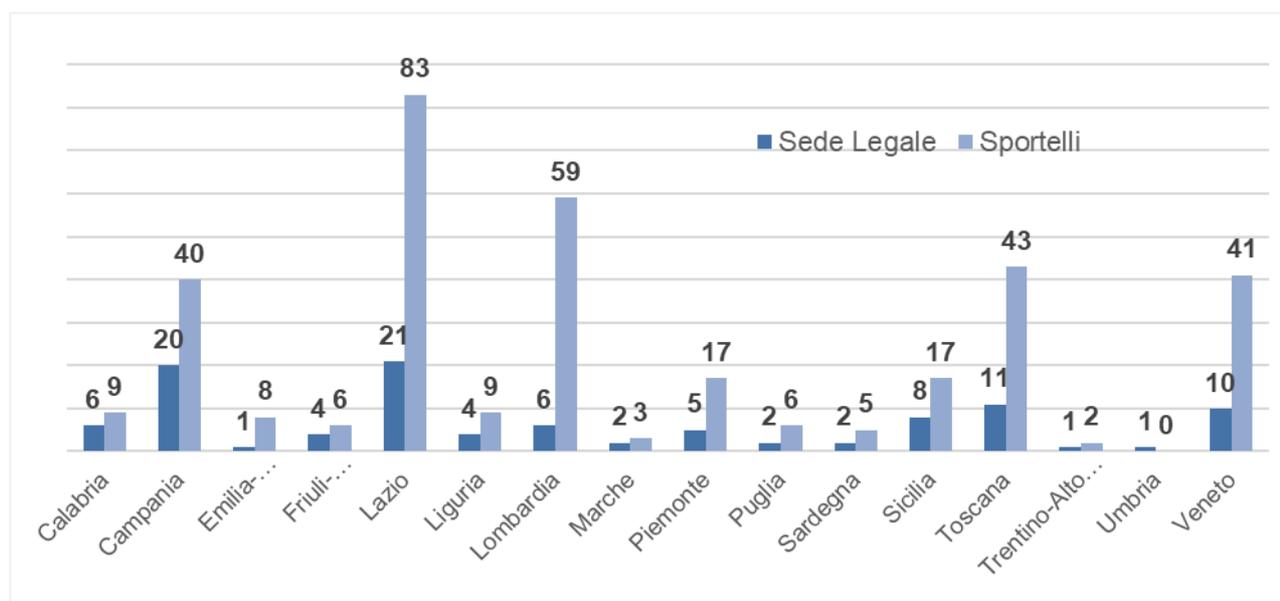
operativi, oltre l'86% (301) è in capo a persone giuridiche, mentre oltre il 94% degli iscritti risulta operare con meno di 5 sportelli operativi.

**Tabella 10 – Dati Registro al 31/12/2019**

Registro Cambiavalute	TOTALE	≤ 5 Sportelli		> 5 Sportelli	
		P.F.	P.G.	P.F.	P.G.
Iscritti	104	42	56	0	6
Non autorizzati ad operare	0	0	0	0	0
Cancellati	29	14	15	0	0
Sportelli Operativi	348	47	86	0	215

Il **Grafico 8** fornisce dettagli sulla distribuzione geografica degli iscritti, sulla base della sede legale/domicilio comunicato. Oltre il 60% degli sportelli operativi è ubicato in 4 regioni: Lazio, Lombardia, Toscana e Campania; il Lazio è la regione con il più alto numero di sedi (83).

**Grafico 8 – Distribuzione geografica sede legale/domicilio Cambiavalute**



## Flussi mensili sulle negoziazioni effettuate

In base all'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 2019 sono state ricevute 1.364 comunicazioni mensili di flussi sulle negoziazioni effettuate, contenenti oltre 1 milione e ottocentomila *record* relativi a tali transazioni (cfr. **Tabella 11**), ivi compresi flussi relativi agli anni di competenza precedenti, relativi a comunicazioni tardive.

Tabella 11 – Negoziazioni Cambiavalute comunicate nel 2019

	Flussi Mensili	Record Ricevuti
2019	1.364	1.890.702

## REGISTRO OPERATORI COMPRO ORO

### SINTESI

#### Registro degli Operatori Compro oro

- n. 3.629 iscritti (+ 526 dal 2018)
  - n. 1.818 persone giuridiche
  - n. 1.811 persone fisiche
- n. 1.885 Attività Prevalente / n. 1.744 attività secondaria
- n. 104 cancellati su istanza di parte (60 persone fisiche e 44 giuridiche)
- n. 6.075 sportelli operativi
  - 4.074 in capo a persone giuridiche (67%)
  - 2.001 in capo a persone fisiche (33%)

### Dati al 31/12/2019

Di seguito (**Tabella 12**) sono forniti i dettagli circa l'esito, al 31/12/2019, dell'istruttoria eseguita sui procedimenti di iscrizione, variazione e cancellazione dal Registro: a fronte di oltre 4.382 utenti che hanno creato una propria area riservata sul sito dell'Organismo come Operatori Compro oro, a fine anno sono risultati iscritti 3.629 Operatori, equamente distribuiti tra persone fisiche e giuridiche, e cancellati 104.

Tabella 12 – Registro Operatori Compro oro al 31/12/2019

Dettaglio Stato	Fisica	Giuridica	TOT	%
<b>Registrati</b>	2.237	2.145	<b>4.382</b>	<b>100%</b>
<b>di cui Iscritti</b>	1.811	1.818	<b>3.629</b>	<b>83%</b>
<b>di cui Cancellati</b>	60	44	<b>104</b>	<b>2%</b>

Con particolare riferimento agli utenti registrati sul portale dell'OAM, (cfr. tabella precedente), al 31/12/2019 risultano 649 soggetti che non sono né iscritti né cancellati; di questi, 563 (87%), non hanno ancora avviato alcun procedimento d'iscrizione nel Registro (v. **Tabella 13**). Oltre a tali soggetti, il numero degli iscritti appare comunque limitato rispetto alle reali dimensioni degli operatori che esercitano l'attività di compravendita o permuta di preziosi usati (gioiellerie e laboratori artigiani).

Tabella 13 – Dettaglio Registrati

	Fisica	Giuridica	TOT	%
<b>Registrati</b>	366	283	<b>649</b>	<b>100%</b>
<b>Iscrizione - in esame</b>	7	13	<b>20</b>	<b>2%</b>
<b>Iscrizione - interruzione procedimento</b>	25	10	<b>35</b>	<b>5%</b>
<b>Iscrizione – diniego</b>	19	12	<b>31</b>	<b>5%</b>
<b>Nessuno procedimento avviato</b>	315	248	<b>563</b>	<b>87%</b>

Dalla **Tabella 14** emerge che, in base a quanto dichiarato dagli interessati, il 52% degli iscritti svolge operazioni di Compro oro in via “prevalente” mentre i restanti in via “secondaria”.

Tabella 14 – Registro Operatori Compro oro al 31/12/2019

Tipo Attività	Numero	%
<b>Prevalente</b>	1.885	<b>52%</b>
<b>Secondaria</b>	1.744	<b>48%</b>
<b>Totale</b>	<b>3.629</b>	<b>100%</b>

La **Tabella 15** fornisce una sintesi sui procedimenti di variazione, cancellazione d'ufficio, cancellazione su istanza di parte e integrazione dati d'ufficio per un totale, unitamente alle iscrizioni, di oltre 6.000 procedimenti lavorati dall'Ufficio Elenchi dall'apertura del Registro (settembre 2018) e la fine del 2019.

È possibile notare come i procedimenti di iscrizione nell'anno 2019 siano in numero inferiore (pari al 20%) di quelli lavorati nel periodo transitorio di fine 2018; al contrario, si rimarca un deciso aumento delle variazioni nel 2019 rispetto all'anno precedente.

**Tabella 15 – Storico procedimenti ricevuti dall'apertura del Registro**

Dettaglio Stato	2018				2019				2018/2019	
	Fisica	Giuridica	TOT	%	Fisica	Giuridica	TOT	%	TOT	%
<b>Procedimenti</b>	2.042	2.033	<b>4.075</b>	<b>100%</b>	750	1.267	<b>2.017</b>	<b>100%</b>	<b>6.092</b>	<b>100%</b>
<b>Iscrizione</b>	1.775	1.722	<b>3.497</b>	<b>86%</b>	315	336	<b>651</b>	<b>32%</b>	<b>4.148</b>	<b>68%</b>
<b>Variazione/Integrazione dati Utente</b>	114	197	<b>311</b>	<b>8%</b>	256	777	<b>1.033</b>	<b>51%</b>	<b>1.344</b>	<b>22%</b>
<b>Integrazione dati d'ufficio</b>	145	107	<b>252</b>	<b>6%</b>	118	114	<b>232</b>	<b>12%</b>	<b>484</b>	<b>8%</b>
<b>Cancellazione avviata d'ufficio</b>	1	1	<b>2</b>	<b>0%</b>	7	9	<b>16</b>	<b>1%</b>	<b>18</b>	<b>0%</b>
<b>Cancellazione su istanza di parte</b>	7	6	<b>13</b>	<b>0%</b>	54	31	<b>85</b>	<b>4%</b>	<b>98</b>	<b>2%</b>

### Sportelli operativi

Gli sportelli operativi, comunicati dagli iscritti nel Registro, risultano in totale oltre 6.075 e fanno capo (**Tabella 16**) 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 (16%) risulta maggiormente strutturata (da 2 a 10 sportelli); mentre residuali ed in numero minimo risultano quelli con più di 10 sportelli, inclusi i soli 3 iscritti con più di 50.

**Tabella 16 – Numero sportelli operativi Operatori Compro oro**

NUMERO SPORTELLI OPERATIVI	Fisica	Giuridica	Totale	%
OCO con Sportelli Operativi N. 1	1.674	1.355	<b>3.029</b>	83%
OCO con Sportelli Operativi N. tra 2 e 5	134	392	<b>526</b>	14%
OCO con Sportelli Operativi N. tra 6 e 10	2	44	<b>46</b>	1%

OCO con Sportelli Operativi N. tra 11 e 20	1	14	15	0%
OCO con Sportelli Operativi N. tra 21 e 50	0	6	6	0%
OCO con Sportelli Operativi N. tra 51 e 100	0	4	4	0%
OCO con Sportelli Operativi superiori a 100	0	3	3	0%
Numero Sportelli Operatore Maggiore	379			

Per quanto concerne la distribuzione geografica sul territorio nazionale degli sportelli operativi (**Tabella 17**), il maggior numero è localizzato in Lombardia (17%) con oltre 1.000 negozi, seguita da Lazio e Piemonte, con circa 500 negozi in ciascuna Regione.

*Tabella 17 – Distribuzione geografica sportelli operativi Operatori Compro oro*

Regione	N. Sportelli	%
Abruzzo	146	2%
Basilicata	41	1%
Calabria	165	3%
Campania	514	8%
Emilia-Romagna	490	8%
Friuli-Venezia Giulia	138	2%
Lazio	607	10%
Liguria	222	4%
Lombardia	1.019	17%
Marche	165	3%
Molise	24	0%
Piemonte	557	9%
Puglia	321	5%
Sardegna	116	2%
Sicilia	491	8%
Toscana	434	7%
Trentino-Alto Adige/Südtirol	62	1%
Umbria	86	1%
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	11	0%
Veneto	466	8%
<b>NORD</b>	<b>2.965</b>	<b>49%</b>
<b>CENTRO</b>	<b>1.438</b>	<b>24%</b>
<b>SUD</b>	<b>1.672</b>	<b>28%</b>
<b>Totale</b>	<b>6.075</b>	<b>100%</b>

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

### SINTESI\*

#### **Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi**

- n. 1.063 procedimenti di iscrizione
- n. 515 procedimenti di cancellazione
- n. 20.226 procedimenti di variazione
- n. 366 modifiche d'ufficio
- n. 22.170 totale lavorazioni (+ 6.140 dal 2018)

#### **Registro dei Cambiavalute**

- n. 10 procedimenti di iscrizione
- n. 3 procedimenti di cancellazione
- n. 41 procedimenti di variazione
- n. 54 totale lavorazioni (+ 12 dal 2018)

#### **Registro degli Operatori Compro oro**

- n. 577 procedimenti di iscrizione
- n. 1.030 procedimenti di variazione
- n. 90 procedimenti di cancellazione
- n. 232 modifiche d'ufficio
- n. 1.929 totale lavorazioni (- 2.133 dal 2018)

\* Dato comprensivo di tutti i procedimenti protocollati e conclusi nel 2019, al netto dei procedimenti in corso, avviati l'anno precedente o interrotti con irregolarità.

I procedimenti lavorati dall'Ufficio Elenchi, nel corso del 2019, risultano in totale oltre **24.000**, di cui oltre il 90% riguardante gli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi. In media, possono contarsi oltre 2.000 procedimenti al mese.

Estremamente rilevante l'attività relativa ai procedimenti di variazione dati (oltre 20.000), in particolare relativi all'aggiornamento della polizza assicurativa, mandati e dipendenti/collaboratori.

## Procedimenti di iscrizione e cancellazione

*Agenti in attività finanziaria, Mediatori creditizi, Cambiavalute e Operatori Compro oro*

Nel corso del 2019 l'Organismo ha adottato complessivamente 2.482 provvedimenti tra iscrizioni (1.764), cancellazioni (665) e dinieghi all'iscrizione (53). In particolare, come riportato nella **Tabella 18**, sulle iscrizioni il mondo degli Agenti in attività finanziaria ha inciso per il 48%, mentre la categoria degli Operatori Compro oro per il 35%.

A fine anno, il  $\Delta$  è risultato in generale positivo con un *surplus* di oltre 1.000 iscrizioni rispetto alle cancellazioni su istanza di parte, con un andamento costante per la quasi totalità dei mesi dell'anno.

Tabella 18 – Delibere iscrizioni/cancellazioni – Agenti, Mediatori, Cambiavalute e Operatori Compro oro

2019	ISCRIZIONI					CANCELLAZIONI				
Tipo Iscritto	AG	MED	AG IP	CV	OCO	AG	MED	AG IP	CV	OCO
Totale	856	26	250	12	620	453	25	89	4	94

*Tempistiche iscrizioni Agenti, Mediatori e Operatori Compro oro*

Nel settore degli Agenti e dei Mediatori, oltre il 65% delle richieste di iscrizione ha visto la conclusione del proprio *iter* entro i 30 giorni successivi alla data di presentazione dell'istanza stessa.

Per la categoria degli Operatori Compro oro, il 70% dei procedimenti di iscrizione si è concluso entro i 15 giorni successivi, con un dato cumulativo pari all'87% nei 30 giorni successivi totali.

## Procedimenti di variazione

*Agenti, Mediatori, Operatori Compro oro e Cambiavalute*

Nell'arco del 2019, sono stati ricevuti e lavorati da parte dal *back office* dell'Ufficio circa 21.300 comunicazioni di variazione dati.

Il 36% dei procedimenti ha visto la propria conclusione entro la medesima giornata della comunicazione da parte degli utenti e l'ulteriore 60% entro i 5 giorni successivi.

Le comunicazioni di variazione dati hanno riguardato principalmente l'aggiornamento della polizza dati (31%), la variazione dei mandati (25%) ed i nuovi/cessati rapporti instaurati con dipendenti o collaboratori (25%). In media, le lavorazioni dei procedimenti di variazione, per ogni categoria di iscritto, si sono concluse entro 2 giorni.

## 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, sono tenuti, in base alla normativa, a comunicare all'OAM, con cadenza trimestrale: l'avvio dell'operatività sul territorio della Repubblica, i propri dati aggiornati, le eventuali variazioni nonché la conclusione della propria attività.

Di seguito è illustrato il dettaglio dei dati ricevuti alla scadenza del III trimestre del 2019<sup>17</sup> con il riferimento all'Autorità competente alla quale fanno capo gli IP/IMEL comunitari, al numero di Agenti (calcolato sulla base dei mandati ricevuti) operanti sul territorio italiano e ai relativi punti vendita.

Il panorama di tali soggetti è composto da un totale di 18.674 Agenti<sup>18</sup> e 21.792 punti vendita, facenti capo ad un totale di 14 IP/IMEL comunitari (*Tabella 19 e 20*), dei quali la maggior parte (7) sono sotto l'egida dell'Autorità britannica *Financial Conduct Authority*; mentre oltre il 50% dei punti vendita, sono riconducibili ad Agenti facenti capo ad un unico Istituto di Pagamento/Moneta elettronica.

Risultano, infine, 14 Agenti singoli che prestano servizi di pagamento per conto di IMEL o IP comunitari e che non si avvalgono di un punto di contatto centrale.

*Tabella 19 – Dati Autorità competenti*

AUTORITÀ COMPETENTE	n. IP/IMEL comunitari	Mandati	Punti vendita
CENTRAL BANK OF IRELAND (CBI)	1	8948	11480
FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY	7	5408	5673
BANCO DE ESPANA	3	1970	2113
BANCA NAZIONALE DEL BELGIO	2	2316	2473
BANCA NATIONALA A ROMANIEI	1	32	53
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>18.674</b>	<b>21.792</b>

<sup>17</sup> La scadenza per l'invio dei dati al IV trimestre 2019 è fissata per il 20 gennaio 2020. Non è quindi al momento disponibile l'aggiornamento dei dati riportati.

<sup>18</sup> 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.

*Tabella 20 – Dati IMEL/IP comunitari, che si avvalgono di un punto di contatto centrale*

IP COMUNITARIO	N. AGENTI	%	N. PUNTI VENDITA	%
AFTAB CURRENCY EXCHANGE LIMITED	487	3%	531	2%
S.C. MERIDIANA TRANSFER DE BANI SRL	32	0%	53	0%
BRAC SAAJAN EXCHANGE LTD	180	1%	180	1%
CONNECT PLUS BUSINESS LTD	140	1%	188	1%
NEC MONEY TRANSFER LIMITED	501	3%	527	2%
I-TRANSFER GLOBAL PAYMENTS EP S.A.	954	5%	1019	5%
KHYBER MONEY EXCHANGE LTD	112	1%	114	1%
CHANGE CENTER S.P.R.L.	490	3%	534	2%
MONEYGRAM INTERNATIONAL SPRL	1826	10%	1939	9%
MONTY GLOBAL PAYMENTS S.A.U.	697	4%	756	3%
ORWELL UNION LIMITED (NF MONEY LTD IN SITO FCA)	1262	7%	1270	6%
EURONET PAYMENT SERVICES LIMITED	2726	15%	2863	13%
WESTERN UNION PAYMENT SERVICES IRELAND LIMITED	8948	48%	11.480	53%
TITANES TELECOMUNICACIONES S.A.	319	2%	338	2%
	<b>18.674</b>		<b>21.792</b>	

Dall'analisi dei dati disponibili (*Tabella 21*), i punti vendita risultano dislocati per quasi la metà (50%) nelle regioni del nord Italia, con in testa la Lombardia; i rimanenti, invece, sono distribuiti in egual misura tra il centro ed il sud Italia.

*Tabella 21 – Distribuzione geografica dei punti vendita al III trimestre 2019*

REGIONE	PUNTI VENDITA	%
<b>NORD</b>	<b>10905</b>	<b>50%</b>
Lombardia	3739	17%
Emilia-Romagna	2450	11%
Veneto	1529	7%
Piemonte	1373	6%
Liguria	1001	5%
Trentino-Alto Adige	454	2%
Friuli-Venezia Giulia	337	2%
Valle d'Aosta	22	0%
<b>CENTRO</b>	<b>5418</b>	<b>25%</b>
Lazio	2662	12%
Toscana	1403	6%
Marche	628	3%

Abruzzo	370	2%
Umbria	355	2%
<b>SUD</b>	<b>5469</b>	<b>25%</b>
Campania	1717	8%
Sicilia	1195	5%
Puglia	1084	5%
Sardegna	667	3%
Calabria	611	3%
Basilicata	146	1%
Molise	49	0%
<b>TOTALE</b>	<b>21.792</b>	

Nel corso dell'anno, l'invio dei flussi trimestrali da parte dei soggetti interessati, ha evidenziato (*Tabella 22*) un lieve aumento del numero dei mandati dello 1,5% (+281), al quale è corrisposto un analogo (1,4%) aumento dei punti vendita (+307).

*Tabella 22 – Andamento generale flussi trimestre 2019*

ANDAMENTO FLUSSI	TRIMESTRE 2019			
	I	II	III	Δ
<b>MANDATI</b>	18.393	18.510	18.674	281
<b>P. VENDITA</b>	21.485	21.597	21.792	307

## PROVA D'ESAME

Nel corso del 2019, l'Ufficio Elenchi ha gestito la Prova d'Esame prevista dalla normativa, organizzando 15 sessioni (5 in più rispetto al 2018): 9 a Roma e 6 Milano.

In sintesi, sono stati messi a disposizione un totale di 1.220 posti (+160 rispetto al 2018) rispetto ai quali si sono contate 1.132 presenze di candidati (pari al 95% di affluenza).

Le **Tablelle 23** e **24** riportano il dettaglio delle sessioni in termini di soggetti prenotati, partecipanti e idonei, le relative percentuali, con riferimento sia al 2019 che ai dati storici relativi alla gestione della Prova d'Esame dal 2012.

In relazione ai candidati risultati idonei, si è registrato un miglioramento di 3 punti percentuali rispetto all'anno precedente, confermando anche il *trend* di crescita dal 2012 ad oggi.

**Tabella 23 – Dati sessioni d’esame 2019**

DATI PROVA ESAME 2019						
Sessione	Posti disponibili	Prenotati	Partecipanti	Affluenza	Idonei	% Idonei
1	100	100	99	99%	83	84%
2	100	100	99	99%	81	82%
3	100	100	94	94%	72	77%
4	120	120	113	94%	75	66%
5	120	120	117	98%	87	74%
6	60	52	46	88%	33	72%
7	60	61	54	89%	33	61%
8	60	57	51	89%	39	76%
9	60	58	51	88%	36	71%
10	60	60	57	95%	47	82%
11	60	60	57	95%	46	81%
12	80	71	71	100%	51	72%
13	80	80	79	99%	59	75%
14	80	71	69	97%	56	81%
15	80	80	75	94%	63	84%
<b>TOTALE</b>	<b>1.220</b>	<b>1.190</b>	<b>1.132</b>	<b>95%</b>	<b>861</b>	<b>76%</b>

**Tabella 24 – Storico Prova d’Esame – 2012/2019**

DATI PROVA ESAME 2012-2019						
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	1.120	983	956	726	97%	76%
2018	1.060	977	948	696	97%	73%
2019	1.220	1.190	1.132	861	95%	76%
<b>Totale</b>	<b>9.900</b>	<b>8.382</b>	<b>7.938</b>	<b>5.643</b>	<b>95%</b>	<b>71%</b>

Da un raffronto delle seguenti **Tablelle 25, 26 e 27** si desume, in estrema sintesi, che la maggior parte dei partecipanti (59%) ha meno di 40 anni e che la fascia 26-35 anni è risultata la più performante in termini di idoneità. I candidati presentati sono principalmente di sesso maschile (67%).

**Tabella 25 – Fasce di età dei partecipanti e degli idonei all'esame nel 2018**

Età	Partecipanti	Idonei	% Totale idonei	% idonei stessa fascia d'età
18-20	19	14	2%	74%
21-25	127	89	10%	70%
26-30	222	158	18%	71%
31-35	171	132	15%	77%
36-40	161	120	14%	75%
41-45	156	120	14%	77%
46-50	120	102	12%	85%
51-55	89	69	8%	78%
56-60	41	34	4%	83%
61-65	23	21	2%	91%
66-70	2	1	0%	50%
over 70	1	1	0%	100%
	<b>1132</b>	<b>861</b>		

**Tabella 26 – Fasce d'età, età media e genere dei partecipanti nel 2019**

Età media	Fasce età	Partecipanti	% fasce età/ partec	Uomini	% Uomini/ fasce età	% Uomini/ tot partec	Donne	% Donne/ fasce età	% Donne/ tot partec
38	18-30	368	33%	242	66%	21%	126	34%	11%
	31-40	332	29%	206	62%	18%	126	38%	11%
	41-50	276	24%	187	68%	17%	89	32%	8%
	51-60	130	11%	97	75%	9%	33	25%	3%
	over 60	26	2%	23	88%	2%	3	12%	0%
<b>Totale</b>		<b>1132</b>		<b>755</b>			<b>377</b>		
<b>%</b>				<b>67%</b>			<b>33%</b>		

**Tabella 27 – Genere degli idonei nel 2019**

Idonei totale	Uomini	Donne
861	581	280
<b>%</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>

In termini di provenienza dei candidati, la Campania è risultata la Regione con più partecipanti (15%) seguita dalla Sicilia (13%), Lazio (11%) e Puglia (11%). Ulteriori dettagli sono specificati nella **Tabella 28**.

**Tabella 28 – Provenienza dei partecipanti e degli idonei all'esame nel 2019**

Regione	Partecipanti	%	Idonei	%
ABRUZZO	21	2%	15	71%
BASILICATA	9	1%	6	67%
CALABRIA	55	5%	44	80%
CAMPANIA	174	15%	135	78%
EMILIA ROMAGNA	49	4%	37	76%
ESTERO	38	3%	23	61%
FRIULI VENEZIA GIULIA	17	2%	14	82%
LAZIO	129	11%	100	78%
LIGURIA	24	2%	19	79%
LOMBARDIA	99	9%	71	72%
MARCHE	17	2%	16	94%
MOLISE	9	1%	8	89%
PIEMONTE	75	7%	57	76%
PUGLIA	122	11%	75	61%
SARDEGNA	27	2%	25	93%
SICILIA	150	13%	124	83%
TOSCANA	42	4%	32	76%
TRENTINO ALTO ADIGE	8	1%	4	50%
UMBRIA	14	1%	11	79%
VENETO	53	5%	45	85%
	<b>1132</b>		<b>861</b>	

## PROVA VALUTATIVA

La Prova Valutativa è gestita dall'Ufficio Elenchi con la predisposizione di appositi Bandi e curando l'effettivo svolgimento della prova.

In sintesi, nel corso del 2019, sono stati resi disponibili 3.576 posti (+936 rispetto al 2018), suddivisi in 121 sessioni (+29 rispetto al 2018), che hanno visto la partecipazione di 3.311 candidati (pari al 94%).

Sono risultati idonei 3.066 soggetti (93%), confermando l'andamento registrato negli anni precedenti. In 11 casi (0,3% dei partecipanti) la Commissione di valutazione, grazie alle rilevazioni audio/video a disposizione, ha ritenuto sussistenti palesi violazioni di condotta da parte dei candidati, rispetto a quanto sancito nel Bando della prova, invalidandone la prova sostenuta.

La **Tabella 29** riporta il dettaglio delle sessioni tenutesi nell'anno.

**Tabella 29 – Dati Sessioni Prova Valutativa**

PROVA VALUTATIVA 2019												
Data	Sessione	Posti disponibili	Prenotati	Partecipanti	Invaldati	%	Non idonei	%	Idonei	%	Affluenza	Media voto
16/01/2019	1/4	120	120	115	2	2%	9	8%	103	90%	96%	16
30/01/2019	5/8	120	120	114	1	1%	11	10%	101	89%	95%	16
13/02/2019	9/12	120	120	110	0	0%	5	5%	105	95%	92%	17
27/02/2019	13/16	120	120	114	0	0%	12	11%	98	86%	95%	15
13/03/2019	17/20	140	140	133	2	2%	10	8%	120	90%	95%	16
27/03/2019	21/24	140	140	127	1	1%	2	2%	120	94%	91%	16
10/04/2019	25/28	120	120	118	0	0%	4	3%	114	97%	98%	16
24/04/2019	29/32	120	120	111	0	0%	6	5%	105	95%	93%	17
08/05/2019	33/36	120	118	110	0	0%	4	4%	104	95%	93%	17
22/05/2019	37/40	140	140	132	0	0%	13	10%	118	89%	94%	16
06/06/2019	41/44	140	140	131	1	1%	9	7%	121	92%	94%	17
10/06/2019	01SR/02SR	35	35	33	0	0%	0	0%	33	100%	94%	18
20/06/2019	45/48	140	140	133	1	1%	13	10%	119	89%	95%	16
03/07/2019	49/52	120	118	114	0	0%	12	11%	102	89%	97%	16
10/07/2019	03SR/06SR	35	35	34	0	0%	0	0%	34	100%	97%	18
17/07/2019	53/56	120	120	115	0	0%	6	5%	109	95%	96%	17
31/07/2019	57/60	121	121	116	0	0%	8	7%	108	93%	96%	16
28/08/2019	61/64	120	120	112	0	0%	8	7%	104	93%	93%	16
11/09/2019	65/68	120	120	109	0	0%	7	6%	102	94%	91%	17
18/09/2019	68a/68d	120	119	110	0	0%	9	8%	101	92%	92%	16
25/09/2019	69/72	120	120	107	0	0%	6	6%	101	94%	89%	16
09/10/2019	73/76	120	120	117	0	0%	10	9%	107	91%	98%	16
14/10/2019	07SR/09SR	45	45	41	0	0%	0	0%	41	100%	91%	18
16/10/2019	76a/76d	120	120	107	0	0%	5	5%	102	95%	89%	17
23/10/2019	77/80	120	120	114	2	2%	6	5%	106	93%	95%	16
06/11/2019	81/84	120	119	114	0	0%	6	5%	108	95%	96%	17
13/11/2019	84a/84d	120	120	112	0	0%	13	12%	99	88%	93%	16
20/11/2019	85/88	120	100	97	1	1%	6	6%	90	93%	97%	16
04/12/2019	89/92	120	117	111	0	0%	5	5%	106	95%	95%	17
11/12/2019	92a/92d	120	96	87	0	0%	11	13%	76	87%	91%	15
18/12/2019	93/96	120	119	113	0	0%	4	4%	109	96%	95%	16
<b>Totale</b>		<b>3.576</b>	<b>3.522</b>	<b>3.311</b>	<b>11</b>	<b>0%</b>	<b>220</b>	<b>7%</b>	<b>3.066</b>	<b>93%</b>	<b>94%</b>	<b>16,3</b>

Dalla **Tabella 30** emerge che dei partecipanti il 64% ha meno di 40 anni, l'età media si attesta sui 37 anni, gli over 50 (principalmente uomini pari al 70%) è la categoria meno interessata alla Prova Valutativa (13% dei partecipanti), oltre la metà (56%) è di genere maschile.

**Tabella 30 – Fasce d'età, età media e genere dei partecipanti Prova Valutativa**

Età media	Fasce età	Partecipanti	% età/part.	Uomini	% Uomini/età	% Uomini/part.	Donne	% Donne/età	% Donne/part.
37	18-30	1079	33%	611	57%	18%	468	43%	14%
	31-40	1031	31%	514	50%	16%	517	50%	16%
	41-50	783	24%	422	54%	13%	361	46%	11%
	51-60	350	11%	239	68%	7%	111	32%	3%
	over 60	68	2%	56	82%	2%	12	18%	0%
<b>Totale</b>		<b>3.311</b>		<b>1.842</b>			<b>1.469</b>		
<b>%</b>				<b>56%</b>			<b>44%</b>		

### Sito Istituzionale

Oltre alla costante manutenzione del sito istituzionale, si è provveduto ad un suo completo *restyling*. L'ampliamento delle attività svolte dall'Organismo nel corso degli anni, come ad esempio la tenuta del Registro dei Cambiavalute e del Registro dei Compro oro, parallelamente all'incremento costante del traffico del suo sito *web* e alla composizione sempre più variegata dei suoi frequentatori, hanno reso opportuno un *restyling* del sito istituzionale volto a migliorarne la fruibilità in base ai soggetti coinvolti. Tale *restyling* è servito anche a riallineare la linea grafiche alla nuova immagine coordinata dell'OAM, prevista per la prima parte dell'anno.

### SERVIZIO DI INFO POINT

Le richieste di informazioni ed assistenza agli utenti, sono gestite attraverso il sistema integrato *Info Point* sul portale dell'Organismo, tramite specifiche aree informative e servizi ("CHIARIMENTI IN PRIMO PIANO", "DOMANDE FREQUENTI", "GUIDE OPERATIVE" e "ASSISTENZA 24 ORE SU 24"<sup>19</sup>).

<sup>19</sup> Tale servizio è disponibile per gli utenti che non hanno risolto i propri dubbi attraverso gli approfondimenti informativi di cui sopra: è possibile infatti porre domande specifiche per iscritto, al termine della compilazione di un breve questionario, fornendo i propri riferimenti per essere contattati direttamente da un operatore telefonico dell'OAM.

In base ai risultati positivi in termini di efficienza ed efficacia raggiunti dal servizio *INFO POINT* dopo circa due anni dalla sua adozione, nel corso dell'anno si è provveduto a potenziare l'area *INFO POINT* in base ai *feedback* raccolti dagli utenti e dagli operatori OAM, così da facilitarne ulteriormente la consultazione.

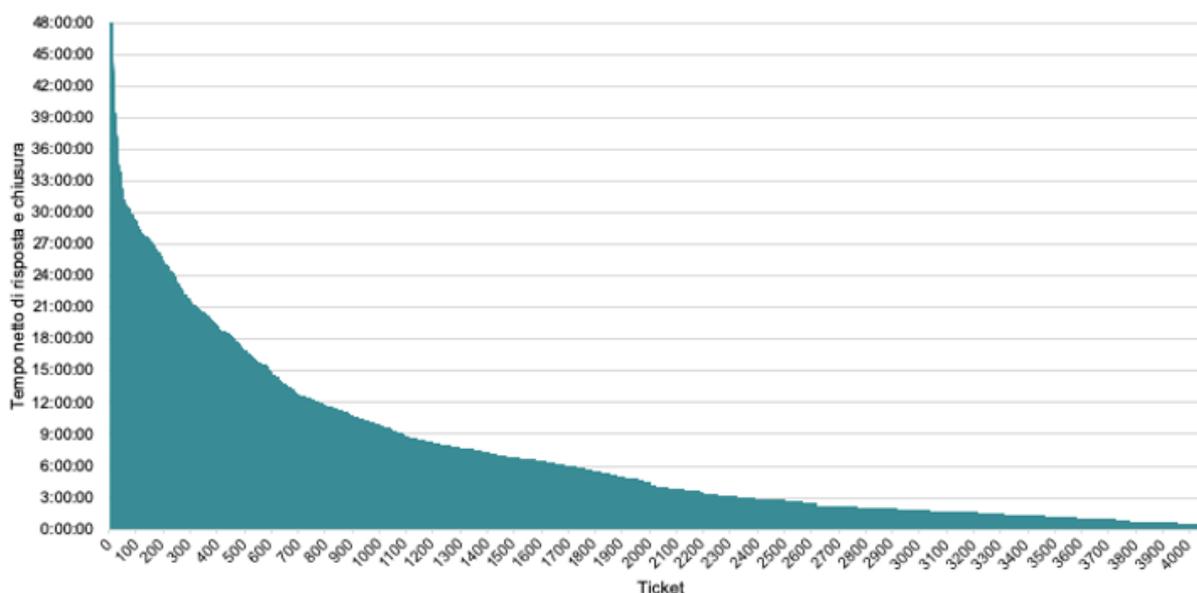
A fine anno si sono contati oltre 24.325 questionari compilati da parte degli utenti, pari al 36% di quanti hanno consultato l'*Info Point* (oltre 67.110 visualizzazioni). A fronte dei questionari compilati, sono stati ricevuti dal servizio di richiesta di assistenza telefonica poco più di 4.000 richieste, pari a circa il 17% dei questionari stessi, a conferma della completezza delle informazioni immediatamente disponibili e rintracciabili in autonomia dagli utenti sul portale dell'Organismo (**Tabella 31**).

Tabella 31 - Sintesi dati Info Point

<b>CONSULTAZIONI INFO POINT</b>	<b>67.110</b>
<b>QUESTIONARI COMPILATI</b>	<b>24.325</b>
<b>TICKET APERTI</b>	<b>4.085</b>
<b>TEMPO MEDIO CHIUSURA TICKET</b>	<b>6 ore</b>

Il grafico che segue rappresenta il tempo di assistenza telefonica alle richieste ricevute: il tempo medio di risposta e chiusura *ticket*, considerando le ore lavorative (escludendo quindi notti e *week-end*), è stato di circa 6 ore.

Grafico 9 – Tempi di chiusura ticket Info Point



### Assistenza telefonica all'utilizzo dell'Info Point

L'Ufficio Elenchi rende disponibile tutti i giorni lavorativi, dalle ore 12:00 alle 13:00, un servizio di assistenza telefonica che riceve le richieste di informazioni da parte degli utenti per l'utilizzo del sistema “**ASSISTENZA 24 ORE SU 24**”: nel corso del 2019 sono state gestite 2.684 telefonate.

## ALTRE ATTIVITÀ DI VERIFICA E PROGETTUALI

### Verifica mirata sul possesso dei requisiti di onorabilità

L'Ufficio Elenchi ha effettuato richieste massive alla Procura dei certificati dei casellari giudiziali (per un totale di circa 7.300 certificati) per la verifica del possesso dei requisiti di onorabilità richiesti dall'art. 15 del D.Lgs.141/2010, sia in fase di iscrizione che di variazione dati, su tutti i soggetti richiedenti: persone fisiche iscritte ed in iscrizione e, in caso di società, collaboratori, soggetti che svolgono funzioni di direzione/amministrazione/controllo e soci di controllo.

Di seguito le risultanze dei controlli effettuati.

Tabella 32 – Dettaglio esiti richieste casellari 2019

Richieste Casellari	Idoneo	Non Idoneo	Totale
Iscrizione Elenchi	1.598	5	1.603
Variazione dati	5.591	99	5.690
<b>Totale</b>	<b>7.189</b>	<b>104</b>	<b>7.293</b>

Sul totale dei certificati verificati, il 78% ha riguardato i procedimenti di variazione mentre il restante 22% quelli di iscrizione negli Elenchi. Di questi, soltanto l'1,4% è risultato non idoneo.

### Verifica aggiornamento dati sulle polizze assicurative degli iscritti

Nel corso del 2019, l'Ufficio Elenchi ha svolto, nei confronti di circa 2.800 iscritti, un'attività di aggiornamento dei dati relativi alla polizza di assicurazione obbligatoria in base alla normativa vigente.

**Tabella 33 – Dettaglio intimazioni polizza assicurativa 2019**

	Intimazioni Polizza Scaduta	%
GEN	587	21%
FEB	310	11%
MAR	298	11%
APR	469	17%
MAG	179	6%
GIU	198	7%
LUG	186	7%
SET	263	9%
OTT	163	6%
NOV	146	5%
<b>Totale</b>	<b>2.799</b>	<b>100%</b>
Aggiornamento da parte dell'iscritto	2.108	75%
Modifica d'ufficio effettuata da UE	691	25%
<b>Totale</b>	<b>2.799</b>	<b>100%</b>

Nel 75% dei casi, l'utente ha provveduto in autonomia all'aggiornamento dei dati richiesti; negli altri casi, invece, l'Ufficio Elenchi è intervenuto d'ufficio (con la modifica dell'iscritto da "operativo" a "non operativo", ed in quanto tale non autorizzato ad operare) con le relative segnalazioni alla Vigilanza, per le azioni di competenza.

### **Kit dell'iscritto OAM**

Nel corso del 2019 tutti i nuovi iscritti (Agenti e Mediatori) hanno ricevuto il *Kit* dell'iscritto OAM<sup>20</sup>.

Il bollino ha continuato a registrare un importante utilizzo da parte degli iscritti e del pubblico, in particolare:

<sup>20</sup> Il *Kit* è un servizio digitale, cosiddetto "bollino di riconoscimento", che mette 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 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.

- 1.891 soggetti tra Mediatori, Agenti e Agenti IP (corrispondenti al 20% degli iscritti coinvolti) hanno utilizzato il Bollino, inserendo il *widget* sul proprio sito o mostrando il proprio *QR code* alla clientela;
- 59.982 schede di sintesi (le pagine OAM che espongono lo stato dell'iscritto dopo che un utente ha cliccato il *widget* o scansionato il *QR code*) sono state visualizzate nel corso del 2019;
- 51.239 persone hanno voluto verificare l'autorizzazione ad operare del soggetto che esponeva il Bollino: una media di oltre 100 interrogazioni/consultazioni degli Elenchi al giorno attraverso il Bollino.

### Simulatore Prove d'esame e Prova Valutativa

Nel mese di novembre 2019 è stato reso disponibile sul portale dell'Organismo il nuovo simulatore della Prova d'Esame e della Prova Valutativa OAM.

Per garantire la massima accessibilità e fruibilità da parte di tutti gli utenti, attraverso qualsiasi dispositivo fisso (*computer desktop/portatili*) e *mobile (smartphone/tablet)*, è stata realizzata un'applicazione *PWA (Progressive Web App)*, utilizzabile da qualsiasi *browser* e gratuita.

Lo strumento assicura, inoltre, certezza in merito alla correttezza dei quesiti (e delle risposte date) e alla loro distribuzione ponderata, aggiornamento immediato in caso di novità, adeguata informazione anche sugli aspetti logistici e informatici connessi o propedeutici allo svolgimento delle prove. L'obiettivo è allenare le conoscenze e favorire il conseguimento delle idoneità richieste per legge.

Il simulatore permette di effettuare sia un normale *training*, rispondendo a tutte le domande in sequenza o semplicemente scegliendo un argomento specifico, oppure di effettuare una simulazione reale di Prova d'Esame (60 quesiti in 90 minuti) o di Prova Valutativa (20 quesiti in 20 minuti).

Durante lo svolgimento delle sessioni, sono proposti all'utente anche dei suggerimenti (*spot*) utili allo svolgimento delle prove reali, come ad esempio consigli riguardanti le fasi logistiche delle prove stesse.

Ad ogni simulazione l'utente, oltre a visualizzare l'esito della stessa, ha la possibilità di verificare le aree di miglioramento e di allenarsi direttamente in quella determinata area.

Dall'attivazione del simulatore sul portale OAM, sono state registrate 9.954 sessioni con 2.721 utenti unici, per una visualizzazione totale di 840.870 pagine, una media di 84 pagine visualizzate per singola sessione e con una durata media di 29 minuti.

La media dei promossi, per entrambe le tipologie di simulazione, risulta essere pari all'82% per la Prova d'Esame, con una media voto di 45 su 60, e al 78% per la Prova Valutativa con una media voto di 15 su 20.

Infine, Roma, Torino e Napoli sono stati i maggiori punti di accesso al simulatore.

## PIANO DI ATTIVITÀ PER IL 2020

Nel corso del 2020 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 ma anche il rispetto delle tempistiche di lavorazione delle pratiche stabiliti dalla normativa e dal *workflow* 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);
- amministrazione delle attività per lo svolgimento della Prova d'Esame OAM, nel rispetto della disciplina stabilita dai bandi d'esame approvati dal Comitato di Gestione dell'Organismo. Sulla base del *trend* di iscritti alle sessioni dell'anno svolte nel 2019 dovrebbero essere confermate 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, consentendone aumenti o diminuzioni anche a seguito delle effettive richieste di partecipazioni pervenute;
- conduzione delle sessioni di Prova Valutativa, con Bandi trimestrali, con la medesima programmazione temporale del 2019. 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.

## 6. UFFICIO VIGILANZA

### INTRODUZIONE

L'Ufficio Vigilanza svolge le funzioni di controllo normativamente previste sui soggetti iscritti negli Elenchi, Registri e relative Sezioni speciali tenuti e gestiti dall'Organismo.

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

Ai sensi dello Statuto e della regolamentazione interna, 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 e ha la responsabilità dell'esecuzione del programma stesso e delle modalità di svolgimento dell'attività istruttoria.

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

Si fornisce di seguito un'illustrazione, al 31 dicembre 2019, dell'attività dell'Ufficio in tema di controlli svolti nei confronti degli iscritti nell'Elenco degli Agenti in attività finanziaria – nonché nella sezione speciale dedicata agli Agenti che prestano esclusivamente servizi di pagamento – in quello dei Mediatori creditizi e nel Registro dei Cambiavalute, limitatamente alle verifiche di competenza.

### PROGRAMMA ANNUALE DELLE ATTIVITÀ DI CONTROLLO E PIANO DELLE ATTIVITÀ ISPETTIVE ANNO 2019

Il Programma annuale delle attività di controllo e il Piano delle attività ispettive per l'anno 2019, approvato dal Comitato di gestione in data 28 febbraio 2019, si compone di tre tipologie di verifica come si evince dalla **Tabella 34**:

- il programma delle verifiche svolte a distanza (controlli di tipo centralizzato);
- il piano degli accertamenti ispettivi (accessi in loco e successive verifiche);
- una stima degli esposti provenienti da terzi e delle richieste informazioni.

Tabella 34

PROGRAMMA ATTIVITA' DI CONTROLLO ANNO 2019									
Tipologia controllo	Agenti		Mediatori	Agenti (IP/IMEL)		Cambiavalute		STIMA	
	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.	P.F.	P.G.		
<b>Requisiti di permanenza e di efficacia dell'iscrizione</b>									<b>3.800</b>
Requisito di professionalità:									<b>650</b>
- Titolo di studio	420	50	30					<b>500</b>	
- Formazione professionale	50	20	20	5	5			<b>100</b>	
- Esperienza professionale		30	20					<b>50</b>	
Requisito di onorabilità:	165	530	560	95	400			<b>1.750</b>	
- Iscritti	160	180	60	90	30			<b>520</b>	
- Collaboratori	5	350	500	5	370			<b>1.230</b>	
Requisiti oggetto sociale, patrimoniali e organizzativi		70	-		30			<b>100</b>	
Requisiti tecnico-informatici (pec)	50	10		70	20			<b>150</b>	
Aggiornamento professionale	500	50	20	100	30			<b>700</b>	
Polizza di assicurazione responsabilità civile	80	40	30					<b>150</b>	
Inattività protrattasi per oltre un anno	220	10	5	50	15			<b>300</b>	
<b>Disposizioni normative che regolano l'esercizio dell'attività</b>									<b>200</b>
Incompatibilità agente-mediatore/ Indipendenza	10	20	20					<b>50</b>	
Incompatibilità settore finanziario/assicurativo	5	15	15		5			<b>40</b>	
Trasparenza nel rapporto con il cliente			5					<b>5</b>	
Intermediazione prodotto Fideiussioni e garanzie	10	5						<b>15</b>	
Intermediazione prodotto CQS	10	10						<b>20</b>	
Violazione del mono-mandato	10	10						<b>20</b>	
Violazioni concernenti i collaboratori	15	5	5	10	5			<b>40</b>	
Trasmissione telematica delle negoziazioni effettuate dai cambiavalute						5	5	<b>10</b>	
<b>Segnalazioni da Ufficio Elenchi</b>									<b>150</b>
<b>Accertamenti ispettivi</b>									<b>160</b>
Ispezioni OAM	31	48	32	4	5			<b>120</b>	
Ispezioni Enasarco/OAM	5	20	10		5			<b>40</b>	
<b>Esposti da terzi (nr soggetti segnalati)</b>									<b>300</b>
Iscritti	80	50	30	20	10			<b>190</b>	
Abusivismo								<b>90</b>	
Agenti IP/IMEL comunitari								<b>20</b>	
<b>Richieste informazioni</b>									<b>450</b>
<b>Totale complessivo</b>									<b>5.060</b>

Si evidenzia che alla stima di 5.060 controlli totali andrà sommata la parte di verifiche e procedure sanzionatorie e di cancellazione avviate, ma non concluse a fine anno 2018 (in particolare, 757 attività di controllo e 185 procedure di cancellazione).

La **Tabella 35** fornisce una visione di carattere generale complessiva delle attività dell'Ufficio e dei risultati conseguiti.

Tabella 35

Attività Ufficio Vigilanza - situazione al 31 dicembre 2019																
Attività Ufficio Vigilanza	Piano 2019	Totale attività avviate nel 2019	Attività rivenienti dall'anno 2018	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
<b>Requisiti di permanenza e di efficacia dell'iscrizione</b>	<b>3.800</b>	<b>5.227</b>	<b>380</b>	<b>5.607</b>	<b>64</b>	<b>5.543</b>	<b>1</b>	<b>49</b>	<b>94</b>	<b>517</b>	<b>37</b>	<b>26</b>	<b>57</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>
Requisito di professionalità:	650	532	8	540	12	528	1	11	50	15	3	5	5	-	-	-
- Titolo di studio	500	500	-	500	-	500	1	11	47	14	3	5	5	-	-	-
- Formazione professionale	100	8	-	8	3	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Esperienza professionale	50	24	8	32	9	23	-	-	3	1	-	-	-	-	-	-
Requisito di onorabilità:	1.750	3.420	17	3.437	18	3.419	-	4	1	-	-	-	-	-	-	-
- Iscritti	520	1.280	-	1.280	-	1.280	-	4	1	-	-	-	-	-	-	-
- Collaboratori	1.230	2.140	17	2.157	18	2.139	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Requisiti oggetto sociale, patrimoniali e organizzativi	100	100	355	455	24	431	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Requisiti tecnico-informatici (pec)	150	24	-	24	-	24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aggiornamento professionale	700	701	-	701	-	701	-	-	-	-	34	21	52	-	-	4
Polizza di assicurazione responsabilità civile	150	10	-	10	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Inattività protrattasi per oltre un anno	300	440	-	440	-	440	-	34	43	502	-	-	-	-	-	-
<b>Disposizioni normative che regolano l'esercizio dell'attività</b>	<b>200</b>	<b>140</b>	<b>59</b>	<b>199</b>	<b>81</b>	<b>118</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>77</b>	<b>3</b>	<b>387</b>	<b>1</b>
Incompatibilità agente-mediatore/ Indipendenza	50	29	-	28	28	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incompatibilità settore finanziario/assicurativo	40	40	59	99	21	78	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trasparenza nel rapporto con il cliente	5	20	-	20	-	20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Intermediazione prodotto Fideiussioni e garanzie	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Intermediazione prodotto CQS	20	27	-	27	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Violazione del mono-mandato	20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Violazioni concernenti i collaboratori	40	7	-	7	1	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trasmissione telematica delle negoziazioni effettuate dai cambiavalute	10	13	-	13	-	13	-	-	-	-	7	1	-	2	3	-
Derivati da attività ispettive	-	4	-	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contributi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	77	-	384	-
<b>Segnalazioni da Ufficio Elenchi</b>	<b>150</b>	<b>120</b>	<b>25</b>	<b>145</b>	<b>48</b>	<b>97</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Esposti ricevuti da terzi (soggetti coinvolti)</b>	<b>300</b>	<b>538</b>	<b>207</b>	<b>745</b>	<b>163</b>	<b>582</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
- Abusivismo (n. soggetti coinvolti)	-	88	53	141	33	108	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Antiriciclaggio	-	59	19	78	37	41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Violazioni esercizio attività	-	205	135	340	93	247	-	1	-	-	6	1	1	3	1	9
- Notizie ricevute	-	186	-	186	-	186	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Richieste informazioni</b>	<b>450</b>	<b>874</b>	<b>-</b>	<b>874</b>	<b>141</b>	<b>733</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Ispezioni</b>	<b>160</b>	<b>162</b>	<b>111</b>	<b>273</b>	<b>91</b>	<b>182</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>38</b>
Ispezioni ordinarie	27	26	19	45	24	21	-	1	-	-	11	-	3	-	-	19
Ispezioni tematiche	93	94	60	154	40	114	2	-	-	-	5	-	9	-	-	15
Ispezioni Enasarco*	40	42	32	74	27	47	1	-	-	-	1	8	2	-	1	4
<b>Totale complessivo</b>	<b>5.060</b>	<b>6.941</b>	<b>757</b>	<b>7.698</b>	<b>540</b>	<b>7.158</b>	<b>8</b>	<b>51</b>	<b>94</b>	<b>517</b>	<b>67</b>	<b>43</b>	<b>149</b>	<b>6</b>	<b>389</b>	<b>52</b>

\* 13 accertamenti sono in attesa di ricevere dalla Fondazione Enasarco la documentazione necessaria per l'avvio dell'attività istruttoria

Rispetto all'anno precedente risultano essere notevolmente aumentati i controlli sulla permanenza dei requisiti in capo ai soggetti iscritti ed altresì implementati i controlli mirati con l'aggiunta di specifiche attività di accertamento fra cui quelle derivanti da segnalazioni da terzi (si vedano, tra gli altri, i controlli sulle prassi emerse in materia di procacciamento aggressivo della clientela nell'ambito della cessione del quinto, l'attività di approfondimento sul funzionamento dei comparatori *on-line* di offerte di finanziamento e delle piattaforme di *invoice trading*, etc.) o sull'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 e l'indipendenza dei Mediatori creditizi.

## ATTIVITÀ DI CONTROLLO CENTRALIZZATO

### Verifica del requisito di professionalità concernente il titolo

Tra le attività di controllo svolte dall'Ufficio, è stata condotta una verifica in merito al requisito di professionalità richiesto per l'iscrizione e la successiva permanenza negli Elenchi da parte degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi<sup>21</sup>.

L'Ufficio Vigilanza ha selezionato, dagli Elenchi tenuti dall'Organismo, un campione di soggetti pari a:

- 50 società iscritte nell'Elenco degli Agenti in attività finanziaria;
- 30 società iscritte nell'Elenco dei Mediatori creditizi;
- 420 persone fisiche iscritte nell'Elenco degli Agenti in attività finanziaria.

L'attività di controllo, che ha interessato anche i 452 collaboratori delle società interessate, 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 420 persone fisiche, è emerso che 394 soggetti possedevano un titolo di studio idoneo ai fini della permanenza negli Elenchi tenuti dall'Organismo, del quale hanno inviato copia.

Per i restanti 26 soggetti che non hanno fornito riscontro, è stata avviata la procedura di cancellazione.

Dall'attività istruttoria svolta nei confronti di 80 società di agenzia in attività finanziaria e mediazione creditizia, è emerso che la maggioranza dei soggetti era in regola con i requisiti richiesti: 70 società hanno, infatti, inviato copia dei titoli di studio richiesti i quali sono risultati essere idonei ai fini della permanenza negli Elenchi tenuti dall'Organismo, mentre criticità sono emerse per le restanti 10 società.

---

<sup>21</sup> La verifica ha riguardato il 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 ai sensi di legge.

In particolare:

- 3 società non hanno inviato copia dei titoli di studio richiesti;
- 2 società hanno fornito un riscontro parziale, omettendo l'invio dei titoli di studio di uno o più dipendenti e collaboratori;
- ulteriori 5 società hanno fornito riscontro, ma il titolo di studio di uno o più dipendenti e collaboratori risultava non idoneo allo svolgimento dell'attività.

Per 6 società sono state avviate le relative procedure di cancellazione o sanzionatorie a seconda dei casi.

A 4 società è stata inviata una raccomandazione in quanto, la mancata trasmissione del titolo di studio richiesto o l'inidoneità del titolo inviato, riguardava rapporti con dipendenti/collaboratori non più in essere.

Nell'ambito dell'attività di controllo relativa al titolo di studio dei collaboratori, è emerso che il 4,6% (21 collaboratori) risulta carente di un titolo di studio idoneo allo svolgimento dell'attività. Complessivamente sono stati oggetto di verifica 452 collaboratori, (269 riferibili alle 50 società di agenzia in attività finanziaria e 183 riferibili alle 30 società di mediazione creditizia interessate dai controlli).

Si è proceduto altresì a comunicare all'Ufficio Elenchi l'elenco dei nominativi dei collaboratori non in possesso del titolo di studio idoneo allo svolgimento dell'attività.

### **La verifica dell'obbligo di aggiornamento professionale**

Anche nel 2019 si è proceduto all'attività di verifica dell'adempimento degli obblighi di aggiornamento professionale previsti dalle disposizioni normative e dalle circolari attuative OAM.

L'attività ha riguardato 600 persone fisiche e 101 persone giuridiche, così suddivise:

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

I controlli hanno interessato 485 collaboratori delle società sottoposte a verifica.

Per ciascun iscritto sono stati verificati i 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 all'ente 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 delle persone fisiche, 524 hanno provveduto a fornire riscontro attestando il corretto adempimento degli obblighi di aggiornamento professionale, mentre per le restanti 76 sono emerse diverse criticità.

In particolare, 39 soggetti non hanno provveduto a fornire alcun riscontro secondo le modalità e i termini di trasmissione stabiliti; 3 soggetti non hanno ottemperato agli obblighi di aggiornamento professionale. Nella fattispecie l'obbligo di aggiornamento non è stato assolto in quanto risultavano mancanti due o più annualità. Per tale ultimo gruppo di soggetti sono state avviate le relative procedure sanzionatorie.

Sono state inviate, invece, alcune note di raccomandazione a 7 soggetti che hanno rispettato solo in modo parziale gli obblighi di aggiornamento professionale, con particolare riferimento al numero minimo di ore di attività formativa richiesto e alla mancata indicazione di alcune materie su cui verte l'aggiornamento.

Altri 11 soggetti che non hanno provveduto a fornire alcun riscontro secondo le modalità e i termini di trasmissione stabiliti, o hanno fornito un riscontro parziale, sono stati inseriti in una specifica attività dell'Ufficio Vigilanza in quanto risultavano, alla data chiusura attività, non operativi da più di un anno. È stata quindi avviata nei loro confronti una procedura di cancellazione per inattività protrattasi oltre un anno.

Nell'ambito delle verifiche effettuate è emerso inoltre che:

- 2 soggetti, nel corso dell'istruttoria, sono stati cancellati dagli Elenchi su istanza di parte;
- 4 soggetti hanno trasmesso una richiesta di cancellazione dagli Elenchi tenuti dall'Organismo per cessazione attività;
- 8 soggetti sono stati cancellati dagli Elenchi tenuti dall'Organismo a seguito di un provvedimento di cancellazione per mancato versamento del contributo di iscrizione annuale previsto per l'iscrizione negli Elenchi.

A conclusione dell'attività istruttoria svolta nei confronti delle 101 società di agenzia e mediazione creditizia, è emerso che 83 soggetti hanno provveduto a fornire riscontro attestando il corretto adempimento degli obblighi di aggiornamento professionale, mentre le restanti 18 società non hanno pienamente rispettato la normativa.

In particolare:

- 13 società non hanno provveduto a fornire alcun riscontro secondo le modalità e i termini di trasmissione stabiliti;
- 3 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;

2 società hanno fornito un riscontro parziale e non hanno ottemperato del tutto 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 data di inizio e fine di un rapporto di collaborazione.

Relativamente a queste 18 società sono state avviate le rispettive procedure sanzionatorie.

Dall'attività di controllo relativa ai 485 collaboratori (299 riferibili alle 50 società di agenzia in attività finanziaria; 91 alle 21 società di mediazione creditizia e 95 riferibili a 30 società di agenzia iscritte nella sezione speciale prevista per coloro che prestano esclusivamente servizi di pagamento), è emerso che circa il 15% risulta avere criticità sulla piena ottemperanza all'obbligo di aggiornamento professionale.

### Verifica del requisito di onorabilità

L'Ufficio Vigilanza ha anche effettuato un'attività di controllo sul requisito di onorabilità richiesto dalla legge, mediante l'estrazione e la valutazione dei certificati del casellario giudiziale. Le verifiche hanno interessato 3.437 soggetti, (1.280 Agenti in attività finanziaria iscritti personalmente e 2.157 collaboratori a contatto con il pubblico di società di mediazione creditizia e di agenzia in attività finanziaria. Le richieste di casellario sono state effettuate nell'ambito delle attività derivanti da controlli centralizzati, controlli ispettivi e gestione degli esposti.

In particolare, la verifica centralizzata ha riguardato 1.750 soggetti al termine della quale 4 Agenti in attività finanziaria sono risultati privi del requisito di onorabilità *ex lege* richiesto. Pertanto, nei confronti di questi ultimi, sono state avviate le relative procedure di cancellazione.

### **La verifica del possesso della polizza assicurativa professionale R.C.**

Il processo di controllo sul possesso della polizza assicurativa professionale R.C., prevede che a seguito dell'intimazione compiuta dall'Ufficio Elenchi per la mancata comunicazione dei dati aggiornati i soggetti vengono ricondotti allo stato "non operativo" negli Elenchi pubblici.

Trascorso un anno dalla data di passaggio allo stato di "iscritto non operativo", nei confronti dei soggetti rimasti inadempienti, l'Ufficio Vigilanza provvede ad avviare una procedura di cancellazione per inattività protrattasi oltre un anno.

Per garantire il regolare presidio sulla materia, oltre a questa attività, nel corso dell'anno è stata avviata dall'Ufficio Vigilanza un'attività di controllo specifica sulla tipologia dei dati comunicati relativi alla polizza di assicurazione della responsabilità civile e la loro rispondenza alla normativa di riferimento.

Dal controllo è emerso che su 5.757 estratti (iscritti alla data del controllo), 5.503 soggetti hanno provveduto a trasmettere i dati relativi alla polizza assicurativa; 4 soggetti sono stati segnalati all'Ufficio Elenchi in quanto i dati trasmessi presentavano delle anomalie tecniche verificatesi in fase di inserimento dati; 250 soggetti non hanno provveduto a trasmettere i dati relativi alla polizza assicurativa entro i termini previsti. Di questi sono stati selezionati 10 soggetti: 7 società iscritte nell'elenco dei Mediatori creditizi, 2 soggetti Agenti in attività finanziaria, e 1 società di agenzia in attività finanziaria, che presentavano tra la data di decorrenza dell'ultima polizza e la data di scadenza della polizza precedente un intervallo maggiore di 365 giorni.

L'attività di controllo, ancora in corso e in fase di conclusione, ha riguardato, per il campione selezionato, la richiesta di trasmissione delle quietanze di pagamento relative alle polizze assicurative stipulate per gli anni 2016, 2017, 2018 e 2019, o delle ricevute rilasciate dall'assicuratore che attestano il pagamento dei premi.

### **L'incompatibilità tra le attività di agenzia in attività finanziaria e di mediazione creditizia**

L'Ufficio ha svolto inoltre attività di verifica sull'osservanza, da parte dei soggetti iscritti negli Elenchi, delle disposizioni relative al principio di incompatibilità tra l'esercizio dell'attività di agenzia in attività finanziaria e quella di mediazione creditizia.

È stato riscontrato che 25 società sia di Agenti in attività finanziaria che di Mediatori creditizi presentano alcune criticità che saranno valutate nell'ambito di attività ispettive.

### **L'indipendenza nello svolgimento dell'attività di mediazione creditizia**

Nel corso dell'anno, è proseguita l'attività di controllo nei confronti dei Mediatori creditizi per verificare il rispetto del principio di indipendenza.

In particolare, per accertare l'esistenza 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, l'Ufficio ha provveduto a richiedere ai soggetti iscritti destinatari di tale verifica di chiarire i possibili legami con banche ed intermediari finanziari, i quali potrebbero configurare il rischio di compromissione dell'indipendenza della mediazione creditizia, richiedendo altresì documentazione di tipo contabile e relativa alle procedure di controllo adottate.

### **La trasmissione per via telematica delle negoziazioni effettuate dai Cambiavalute iscritti e l'obbligo di pagamento del relativo contributo di iscrizione**

L'Ufficio Vigilanza ha avviato un'attività di verifica nei confronti dei Cambiavalute risultati inadempienti agli obblighi di trasmissione per via telematica delle negoziazioni effettuate e di pagamento del relativo contributo di iscrizione. Tale attività ha interessato i soggetti che, nonostante l'invio di comunicazioni da parte dell'Ufficio Elenchi con cui si intimava il rispetto degli adempimenti previsti, provvedendo a sanare la criticità entro il termine di 10 giorni, non risultavano in regola con la normativa.

A seguito dei risultati emersi, dai controlli effettuati sui 16 soggetti segnalati sono state avviate:

- 3 procedure sanzionatorie per mancato versamento dei contributi previsti;
- 10 procedure sanzionatorie per mancata trasmissione delle negoziazioni effettuate;
- 3 procedure sanzionatorie per mancata trasmissione delle negoziazioni effettuate e per mancato versamento dei contributi previsti.

## L'operatività delle piattaforme di comparazione di offerte di credito

Nel corso delle attività di controllo svolte nell'anno in corso, sono emerse prassi caratterizzanti l'attività svolta da soggetti, iscritti e non iscritti, che operano per mezzo di piattaforme *web*. Tali piattaforme mettono a disposizione un sistema di comparazione delle condizioni dei prodotti di credito proposti dalle banche e dagli intermediari finanziari *partner*, basato su specifici dati relativi all'esigenza di credito del potenziale cliente e in grado di generare gratuitamente, in base a questi, simulazioni mirate di preventivi.

Le simulazioni tengono anche conto, dell'acquisizione dei dati relativi ai costi dell'operazione di finanziamento trasmessi periodicamente dalle banche e dagli intermediari finanziari *partner*, i quali vengono analizzati da un algoritmo sottostante le piattaforme *web*: all'utente viene quindi fornita una rappresentazione aggiornata delle offerte di mercato che meglio rispondono al suo profilo e alle esigenze di credito manifestate mediante l'inserimento dei dati, ordinate sulla base di un criterio di classificazione selezionato dal consumatore stesso (es. TAN, TAEG, etc.).

Nell'ambito di tale prassi, è stata avviata una specifica attività di verifica centralizzata volta ad approfondire gli aspetti relativi al funzionamento delle piattaforme, anche con l'obiettivo di appurare se l'attività svolta costituisca attività riservata di intermediazione del credito.

Nel dettaglio, il controllo ha riguardato 19 soggetti di cui 8 non iscritti negli Elenchi, per i quali è stata trasmessa una richiesta di informazioni e documenti riguardante una descrizione del modello di *business* proposto attraverso la piattaforma nonché dei criteri di valutazione utilizzati per l'analisi di fattibilità della richiesta di finanziamento e per l'individuazione dei *partners* della piattaforma.

## La corretta operatività in merito all'intermediazione di operazioni di cessione del quinto

Nell'ambito dell'attività di Vigilanza condotta durante l'anno 2019, sono emerse - dall'esame di alcuni esposti da terzi – prassi operative, attuate da molteplici Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi, che hanno richiesto una specifica valutazione relativa alla conformità o meno alla normativa, in particolare di trasparenza della distribuzione del prodotto cessione del quinto dello stipendio.

L'Ufficio Vigilanza ha avviato una specifica attività di verifica cartolare per approfondire la concreta operatività dei soggetti coinvolti. L'obiettivo è di intervenire, se necessario, – in ottica conformativa – per ricondurre eventuali prassi difformi ai parametri

stabiliti dalla legge, anche per quanto attiene ai profili di trasparenza nei rapporti con la clientela e di correttezza nei rapporti professionali da parte dei soggetti iscritti.

In particolare, il controllo ha riguardato 27 soggetti mediante l'invio di richieste documentali relative alla descrizione dell'attività insieme alla trasmissione di un campione di fascicoli delle pratiche intermedie.

L'attività di controllo risulta in corso e per alcuni soggetti interessati da attività ispettiva si svilupperà nell'ambito della verifica svolta a seguito degli accessi *in loco* già intrapresi.

### **Controlli derivanti dalla convenzione stipulata con Infocamere**

L'Organismo ha in essere una specifica convenzione con Infocamere al fine di accedere ai dati del Registro delle imprese, attraverso un servizio che consente un monitoraggio delle variazioni comunicate a Infocamere dai soggetti iscritti, uno scambio di dati (contabili, compagine sociale, sedi) previamente concordati relativo ad un elenco di soggetti e la trasmissione di un tracciato dei soggetti iscritti nel Registro Imprese aventi codice Ateco 66.19.12 "Agenti mediatori e procacciatori finanziari".

### **Controlli a distanza che hanno condotto alla pianificazione di specifici accertamenti ispettivi *in loco***

Nell'ambito delle attività di controllo centralizzato condotte nell'anno 2019, alcune fattispecie emerse hanno portato all'inserimento dei soggetti coinvolti nel piano di ispezioni

In particolare, i principali temi oggetto di verifica sono stati:

- il rischio di allungamento della catena distributiva mediante l'utilizzo di collaboratori non comunicati all'Organismo;
- lo svolgimento dell'attività da parte dei collaboratori in modo non conforme alla disciplina di pubblicità e trasparenza dei servizi di intermediazione creditizia o lo svolgimento di attività da parte del collaboratore tramite spendita del nome della propria ditta individuale anziché della società per cui collabora;
- la possibile violazione del mono-mandato mediante intrecci operativi tra soggetti, anche attraverso l'esternalizzazione dell'attività di lavorazione delle pratiche in *back office* o dell'attività di promozione di offerte di finanziamento mediante costituzione di strutture di *call center*.

## CONTROLLI SPECIFICI DERIVANTI DA SEGNALAZIONI

Nel corso dell'anno 2019, l'Ufficio Vigilanza ha ricevuto 120 segnalazioni circa la mancanza del requisito di onorabilità, di professionalità o sussistenza di incompatibilità tra canale *captive* e indipendente tra settore creditizio e assicurativo, in capo ad esponenti e collaboratori di società di agenzia in attività finanziaria e di mediazione creditizia.

In particolare, 52 segnalazioni hanno avuto ad oggetto la mancanza del requisito di onorabilità in capo ad esponenti e/o collaboratori di società iscritte negli Elenchi OAM, di cui 30 si sono concluse con archiviazione, 18 hanno comportato la trasmissione alla società di una intimazione alla rimozione del soggetto interessato e 4 segnalazioni sono confluite in altre attività di controllo effettuate dall'Ufficio Vigilanza.

Ulteriori 29 segnalazioni hanno riguardato la mancanza del requisito di professionalità: 13 sono state archiviate, 4 sono confluite in altre attività di controllo effettuate dall'Ufficio Vigilanza, 11 hanno comportato l'invio di una comunicazione alle società interessate per avere maggiori informazioni e documentazioni su quanto rilevato in fase istruttoria e 1 ha comportato l'avvio di una procedura di cancellazione della società priva del requisito di professionalità.

Inoltre, 38 segnalazioni hanno riguardato l'incompatibilità tra canale *captive* e indipendente tra settore creditizio e assicurativo.

Nel dettaglio, 19 segnalazioni sono state archiviate, mentre 19 hanno comportato l'invio di una nota alle società i cui esponenti e/o collaboratori risultavano in una posizione di incompatibilità.

Infine, 1 segnalazione ha riguardato l'incompatibilità tra le attività di agenzia in attività finanziaria e mediazione creditizia confluita in un'attività di accertamento ispettivo.

## ACCERTAMENTI ISPETTIVI *IN LOCO*

### ISPEZIONI ORDINARIE

La seguente Tabella 36 contiene i dati, suddivisi per mese, degli accessi ispettivi di natura ordinaria eseguiti nel corso del 2019.

Tabella 36

VERIFICHE ORDINARIE				
Periodo 01/01/2019 - 31/12/2019				
MESE	MEDIATORE	AGENTE – PERSONA GIURIDICA	AGENTE IP - PERSONA GIURIDICA	TOTALE
GENNAIO	-	-	-	-
FEBBRAIO	1	1	-	2
MARZO	3	-	1	4
APRILE	1	-	-	1
MAGGIO	1	1	-	2
GIUGNO	2	-	-	2
LUGLIO	1	3	-	4
AGOSTO	-	-	-	-
SETTEMBRE	1	-	-	1
OTTOBRE	1	-	-	1
NOVEMBRE	1	6	-	7
DICEMBRE	-	2	-	2
<b>TOTALE</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>26</b>

Come si potrà notare, sono stati eseguiti 26 accessi ispettivi *in loco*; tra questi è inclusa un'attività di *follow-up* effettuata nei confronti di un Agente in attività finanziaria ispezionato la prima volta nel corso del primo trimestre dell'anno 2016.

Si specifica, al riguardo, che l'attività ispettiva è stata definita secondo una logica *risk-based*, in linea con il *trend* tracciato già a partire dal 2018.

La durata media degli accessi ispettivi *in loco* eseguiti nel 2019 è stata di 6 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 ed estesa, tale da permettere di rilevare le reciproche interazioni operative.

Alcuni accessi *on site* effettuati nei confronti di soggetti che hanno un'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.

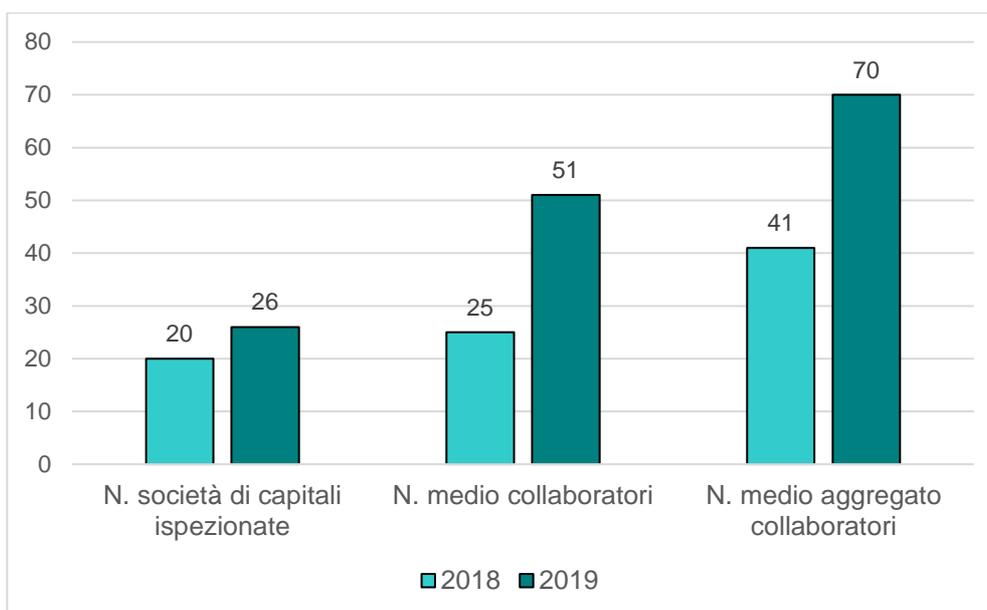
\*\*\*

Complessivamente il Piano ispettivo 2019 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 (26 nel 2019 a fronte di 20 nel 2018), delle quali 12 di mediazione creditizia, a fronte delle 8 verificate nel corso del 2018.

In fase di pianificazione sono stati ulteriormente implementati i flussi informativi interni all'Ufficio Vigilanza, favorendo la finalizzazione di attività di controllo centralizzato che, ponendosi alla base di 13 dei 26 accessi ispettivi del 2019, hanno permesso di meglio definire e circoscrivere le aree di intervento ispettivo, incrementando così l'incisività dell'attività di verifica.

Il numero medio dei collaboratori a contatto con il pubblico delle società ispezionate è di 51 (a fronte dei 25 dello scorso anno); 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 70 collaboratori (a fronte dei 41 nel 2018).



Dei 26 accertamenti ispettivi compiuti nell'anno in discorso:

- 1 si è concluso con l'avvio di una procedura sanzionatoria;
- 1 si è concluso con l'archiviazione;
- 19 sono attualmente in fase di completamento della relativa istruttoria; di queste 5 sono in fase di finalizzazione.

\*\*\*

Oltre alle 26 attività ispettive avviate nel 2019, sono state gestite e portate a termine le istruttorie iniziate nell'anno 2018 (19), tutte concluse con l'avvio di una procedura sanzionatoria.

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

Inoltre, ad esito di 8 delle 19 istruttorie in discorso, sono stati segnalati alle Autorità competenti i profili di competenza rilevati, nello specifico sono state effettuate:

- 5 segnalazioni alla Guardia di Finanza per presunti profili di abusivismo ex art. 140-*bis* del TUB;
- 2 segnalazioni alla Guardia di Finanza per criticità relative all'adeguata verifica della clientela;
- 1 segnalazione alla Banca d'Italia per le politiche remunerative incentivanti delle reti terze, poste in essere da un intermediario finanziario;
- 1 segnalazione alla Banca d'Italia per abuso di denominazione ex art. 133, comma 1-*quater*, del TUB;
- 1 segnalazione alla Guardia di Finanza, all'IVASS e alla Banca d'Italia per le criticità multisettoriali relative al peculiare prodotto distribuito;
- 1 segnalazione alla Fondazione Enasarco per presunta elusione contributiva.

## ISPEZIONI TEMATICHE

Per quanto riguarda le verifiche tematiche, la seguente Tabella 37 contiene i dati, suddivisi per mese, degli accessi ispettivi eseguiti nel corso dell'anno 2019.

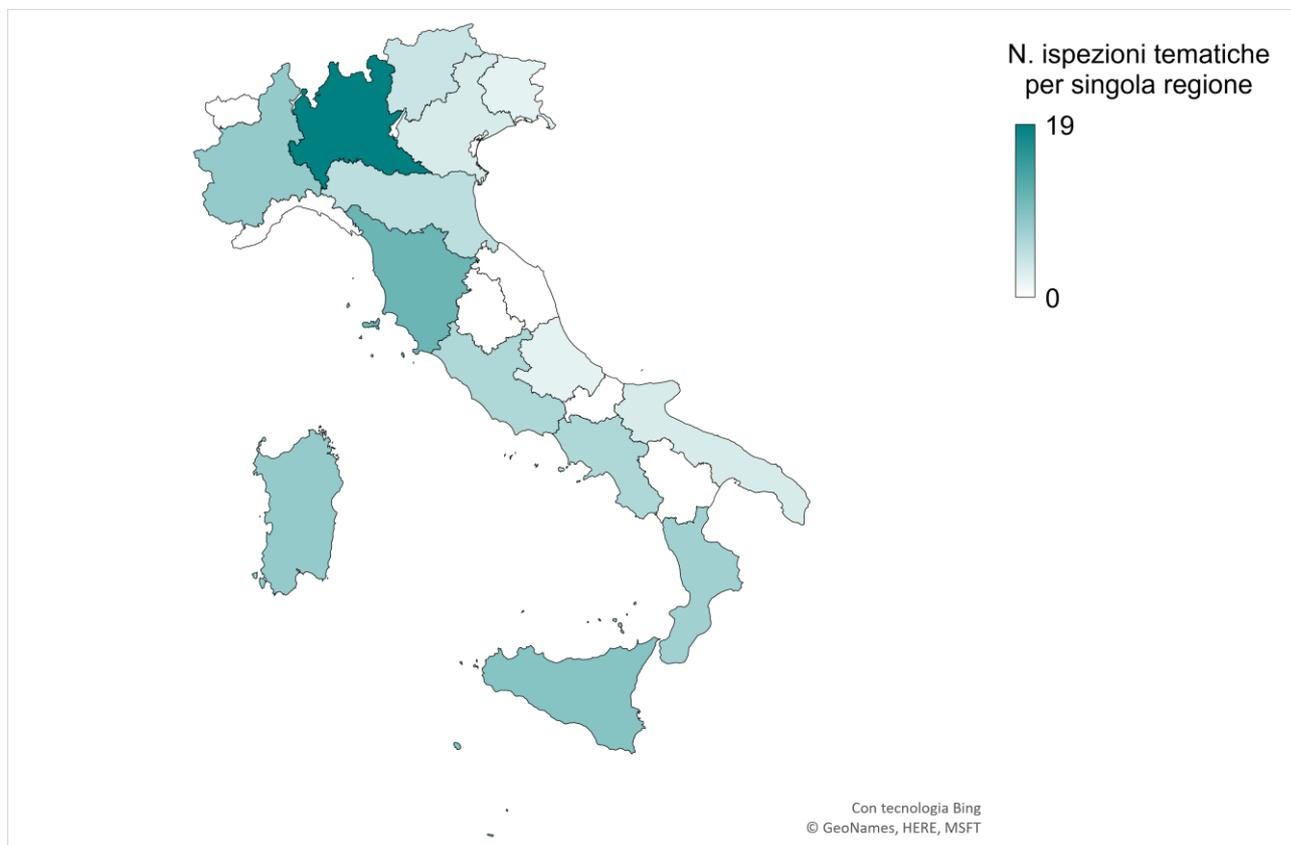
Tabella 37

VERIFICHE TEMATICHE						
Periodo 01/01/2019 - 31/12/2019						
MESE	MEDIATORE	AGENTE PERSONA GIURIDICA	AGENTE IP PERSONA GIURIDICA	AGENTE PERSONA FISICA	AGENTE IP PERSONA FISICA	TOTALE
GENNAIO	-	3	-	-	-	3
FEBBRAIO	3	1	-	2	-	6
MARZO	1	7	2	1	-	11
APRILE	-	1	1	3	-	5
MAGGIO	-	4	-	5	-	9
GIUGNO	-	6	-	5	-	11
LUGLIO	-	7	-	3	-	10
AGOSTO	-	-	-	-	-	-

SETTEMBRE	3	1	-	1	-	5
OTTOBRE	2	6	-	5	1	14
NOVEMBRE	1	4	-	1	1	7
DICEMBRE	7	1	3	-	2	13
<b>TOTALE</b>	<b>17</b>	<b>41</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>94</b>

Come si potrà notare, sono stati effettuati 94 accessi ispettivi *in loco*; tra questi sono incluse 3 attività di *follow-up* effettuate nei confronti di 2 Agenti in attività finanziaria persone fisiche e di un Agente nei servizi di pagamento persona fisica ispezionati negli anni 2017 e 2018, e un'attività ispettiva integrativa condotta nei confronti di 2 società di agenzia nei servizi di pagamento ispezionate nel corso del secondo semestre del 2018.

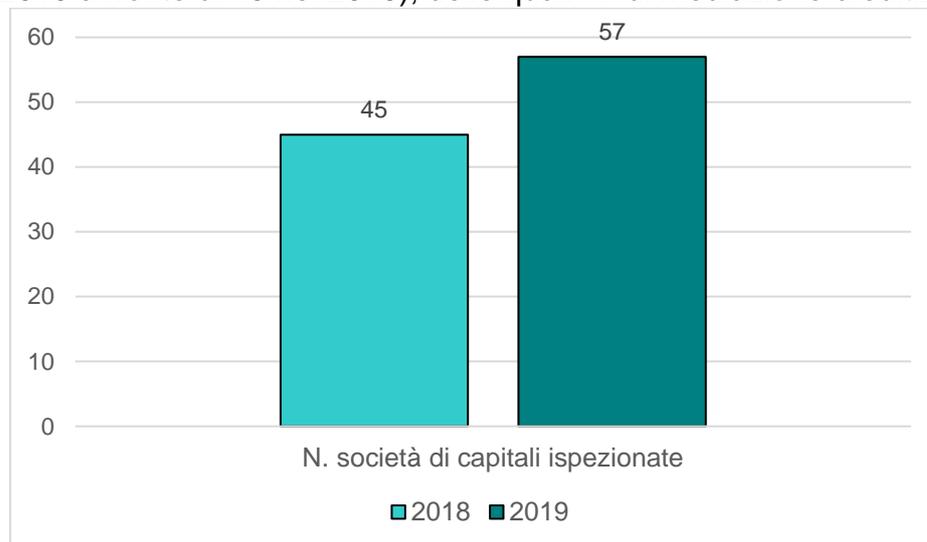
Nei confronti di questi 94 soggetti sono stati effettuati, o tentati, accessi *in loco* in diverse aree geografiche, suddivise tra n. 14 regioni – 3 regioni in più rispetto al 2018 (nel caso specifico Lombardia, Veneto, Lazio, Campania, Toscana, Emilia-Romagna, Calabria, Abruzzo, Sicilia, Friuli-Venezia Giulia, Sardegna, Piemonte, Trentino-Alto Adige e Puglia) e 33 città, interessando altresì 64 persone giuridiche iscritte negli Elenchi, e 462 collaboratori o dipendenti a contatto con il pubblico ad oggi comunicati all'Organismo.



L'attività ispettiva è stata definita secondo una logica *risk-based*, in linea con il *trend* tracciato già dal 2018, e anche nel corso dell'anno in esame gli accessi sono stati logisticamente organizzati in modo da poter verificare una pluralità di soggetti nell'ambito della medesima trasferta.

\*\*\*

Anche per le ispezioni tematiche il piano ispettivo 2019 ha coinvolto soggetti caratterizzati da dimensioni, in termini di collaboratori a contatto con il pubblico comunicati all'Organismo, mediamente in linea rispetto ai soggetti coinvolti nell'accertamento dell'anno precedente; rispetto al 2018 sono state ispezionate un numero maggiore di società di capitali (57 nel 2019 a fronte di 45 nel 2018), delle quali 17 di mediazione creditizia.



\*\*\*

Oltre alle 94 attività ispettive avviate nel 2019, sono state gestite e concluse le istruttorie relative a 24 ispezioni avviate nel corso del 2018 (per un totale di 43 accertamenti chiusi riferibili all'anno 2018) di cui:

- 14 si sono concluse con l'avvio di una procedura sanzionatoria;
- 8 si sono concluse con la notifica di una nota di raccomandazione;
- 2 si sono concluse con l'archiviazione dell'attività.

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

## Fattispecie oggetto di approfondimento nel corso dell'anno

Le attività di accertamento ispettivo hanno consentito all'Ufficio Vigilanza di approfondire alcune nuove prassi che stanno emergendo nel mercato di riferimento.

Alcune società di mediazione creditizia, a esempio, operano, talvolta anche in via prevalente, nel settore delle cartolarizzazioni.

Tali società intermediano la cessione *pro-soluto* di crediti originati da aziende in crisi di liquidità o che sono sottoposte a procedure concorsuali, indirizzando le prime verso società veicolo di cartolarizzazione (SPV – “*Special Purpose Vehicle*”) interessate all'acquisto di questa tipologia di crediti.

Sempre nell'ambito dell'acquisto *pro-soluto* di crediti deteriorati è stato inoltre condotto un accertamento ispettivo nei confronti di un Agente in attività finanziaria iscritto nel relativo Elenco, risultato operare sulla base di un mandato conferito da un Intermediario per il servizio A.16 (recupero crediti) e di un altro per il prodotto A.2 (cessione del quinto).

In particolare, è emerso che l'attività di consulenza e gestione dei crediti a fini di ristrutturazione e recupero degli stessi e la distribuzione del prodotto cessione del quinto venivano svolte per conto di 2 società mandanti differenti, ma appartenenti allo stesso gruppo bancario.

Uno dei principali *business* della società capogruppo è l'acquisto *pro-soluto* dei crediti deteriorati originati da contraenti ceduti di tipo *retail*, la cui attività di recupero, oltre ad essere gestita in maniera accentrata, viene gestita proprio dalla rete nazionale di Agenti della società controllata che tratta i *non-performing loans* (“NPL”).

L'Agente della società controllata risulta assegnatario di un portafoglio clienti da parte della mandante, rispetto al quale allo stesso Agente è affidato l'incarico di gestione delle posizioni debitorie, riscossione del credito e organizzazione del piano di rientro del credito stesso: l'attività prevalente è rappresentata dalla consulenza e gestione dei crediti al fine di ristrutturazione e recupero degli stessi e, solo sporadicamente, qualora ricorrano le condizioni di finanziabilità, la predetta attività si conclude con la sottoscrizione da parte del cliente del finanziamento contro cessione del quinto, a totale o parziale estinzione della propria posizione debitoria.

Oltre all'attività di gestione dei crediti descritta, l'Agente può intermediare la cessione del quinto anche per clienti direttamente affidati loro dall'Intermediario mandante.

\*\*\*

Un intervento ispettivo è stato altresì effettuato nei confronti di una società d'agenzia iscritta nella Sezione speciale dell'Elenco degli Agenti in attività finanziaria riservata agli Agenti che prestano esclusivamente i servizi di pagamento che ha sviluppato una piattaforma *web* di *lending-based crowdfunding* o *social lending*. Mediante la piattaforma in discorso persone, famiglie e piccole imprese (c.d. *soggetti prenditori*) vengono finanziate direttamente da altri soggetti (c.d. *prestatori*), i quali valutano i progetti da finanziarie prendendo in considerazione il *rating* determinato dalla piattaforma stessa: vi è una relazione diretta tra *rating* e grado di rischio del progetto, in base alla quale è determinato il tasso applicato al finanziamento stesso.

Infine, fattispecie oggetto di approfondimento anche da un punto di vista tecnico-operativo è stata l'attività di agenzia nei servizi di pagamento esercitata sulla base di un contratto di esternalizzazione disciplinante i rapporti tra l'Istituto di pagamento e la stessa società di agenzia per la gestione dei servizi di incasso fondi e monetica (vendita e noleggio di *POS*): in tale contesto, l'Istituto di pagamento affida in *outsourcing* all'Agente l'offerta di propri servizi di pagamento e in modalità *web services* per il tramite della piattaforma di proprietà dell'Agente.

L'Agente presenta l'offerta dei servizi di pagamento e dei terminali *POS* al punto vendita e, in caso di accettazione, viene richiesta a quest'ultimo la sottoscrizione di un contratto di convenzionamento, assumendo in questo modo l'Agente il ruolo di "capo-rete" nel rapporto tra l'Istituto di pagamento e il punto operativo convenzionato-affiliato.

Per l'offerta dei servizi di pagamento l'Agente si avvale di due siti *internet*: mentre il primo rappresenta principalmente un canale di acquisizione di affiliazioni, il secondo pubblicizza servizi "al cittadino" nei confronti di Enti e Pubbliche Amministrazioni, nonché servizi finanziari (finanziamenti, prestiti, cessioni del quinto), servizi assicurativi e noleggio a lungo termine; è emerso che l'Agente risulta impegnato nello sviluppo di campagne di affiliazione *on line* con aziende che operano con canali di vendita *web/e-commerce*, avvalendosi dell'intermediazione di piattaforme specializzate: tra i *partner* commerciali è stata riscontrata la presenza di soggetti operanti nel settore dell'intermediazione del credito (Mediatori creditizi) e bancario.

Nello specifico, l'affiliazione commerciale permette all'Agente di indicare nel proprio sito *internet* i riferimenti (*URL*) che indirizzano al sito *internet* del *partner* commerciale; modalità analoga per i servizi offerti alla rete dei punti vendita, che stavolta vengono indicati all'interno della piattaforma *multiutilities*.

Quando, diversamente dalle ipotesi descritte, l'Agente riceve richieste di finanziamento tramite apposito *form* di contatto disponibile presso i propri siti *internet*, lo stesso si fa carico di inoltrare la richiesta via *mail* al *partner* finanziario: i *leads* così generati

e trasmessi al *partner* finanziario generano una provvigione a favore dell'Agente, calcolata talvolta sulle unità di *leads*, talvolta sull'ammontare del finanziamento erogato.

### Criticità emerse dagli accessi *on site*

Si descrivono di seguito le principali criticità riscontrate negli accessi ispettivi:

- 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, talvolta anche tramite l'utilizzo a scopi elusivi di strumenti giuridici finalizzati all'esternalizzazione dell'attività lavorativa.

Tali attività di controllo muovono da esposti di terzi o da ulteriori e 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;

- 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 vincolo del c.d. "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), 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 in attività finanziaria (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; in particolare 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;
- 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. Tale consulenza è in realtà una mediazione creditizia ma può verificarsi che, in maniera elusiva, il mediatore ometta la comunicazione all'ente finanziatore dell'ammontare del compenso di mediazione, ai fini del calcolo del TAEG;
- 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)** mancata redazione o mancata formale approvazione della Relazione sui requisiti organizzativi;
  - c)** valore meramente o prevalentemente formale dei contenuti di detta Relazione;
  - d)** 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;
- verifica delle corrette modalità di svolgimento dell'attività di promozione e illustrazione di prodotti del credito 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 – in particolare incaricati di *call center* interni agli ispezionati – 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;
- sproporzione o comunque sensibile difformità della misura del compenso di mediazione creditizia rispetto ai tassi medi dei compensi previsti per le operazioni di

intermediazione sui mutui ipotecari complessivamente pagati ai mediatori (dato medio ponderato per il numero di operazioni concluse nel trimestre di riferimento in percentuale sul capitale finanziato), trimestralmente stabiliti dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e pubblicati dalla Banca d'Italia.

Dette casistiche sono state riscontrate relativamente a casi di intermediazione di un prodotto specifico consistente in una particolare tipologia di mutuo per l'acquisto di immobili residenziali sottoposti a vincoli di natura amministrativa.

Per quanto attiene alle iniziative adottate su tale ultima criticità, è stata avviata una procedura sanzionatoria per molteplici violazioni della normativa di settore tra cui il mancato rispetto della disciplina concernente la trasparenza dei servizi e dei prodotti offerti dal Mediatore creditizio, contestualmente alla trasmissione di una segnalazione alla Banca d'Italia per eventuali profili di competenza con riferimento a possibili condotte non conformi dei finanziatori coinvolti e alla presentazione di un esposto presso la Procura della Repubblica e di una segnalazione alla Guardia di Finanza, per l'accertamento di eventuali fattispecie di rilevanza penale.

\*\*\*

In linea generale, è aumentato tra la platea degli iscritti il grado di professionalità e di collaborazione in sede di controlli; gli ispezionati hanno, salvo eccezioni, assunto un atteggiamento collaborativo, dimostrando vivo interesse nell'attuare immediate azioni finalizzate a sanare le criticità riscontrate.

Alcuni Mediatori creditizi, ad esempio, 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 di presentare istanza di cancellazione dal relativo Elenco subito dopo la conclusione dell'accesso *in loco*, al fine di sottrarsi alle prevedibili conseguenze sanzionatorie.

In tali fattispecie, ai sensi della regolamentazione interna vigente, l'Organismo accoglie le istanze di cancellazione solo al termine degli effetti del provvedimento sanzionatorio.

## CONTROLLI DERIVANTI DAL PROTOCOLLO D'INTESA CON ENASARCO

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

Nel corso dell'anno 2019, Enasarco ha avviato 42 accertamenti ispettivi per conto dell'Organismo nei confronti dei soggetti iscritti negli Elenchi, di cui 17 risultano al vaglio dell'Ufficio per gli opportuni approfondimenti istruttori, 16 sono stati già conclusi dall'Ufficio Vigilanza, 9 accertamenti sono in fase di svolgimento da parte della Fondazione Enasarco.

Un accertamento ispettivo avviato nel 2018 risulta ancora in fase di svolgimento da parte della Fondazione, per trasferimento ad altro Ufficio territorialmente competente.

Sono state altresì concluse le attività istruttorie relative a 31 accertamenti ispettivi condotti da Enasarco nel 2018.

### Esiti della attività istruttorie

Dagli accertamenti ispettivi conclusi nel corso dell'anno 2019, nonché dagli ulteriori approfondimenti condotti dall'Ufficio Vigilanza, è emersa una pluralità di esiti istruttori.

Sono state avviate 4 procedure sanzionatorie per le seguenti violazioni:

- 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;
- disapplicazione della disciplina in materia di incompatibilità dell'attività di agenzia in attività finanziaria con le attività di mediazione di assicurazione o riassicurazione;
- disapplicazione delle norme in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti, tra cui tra la mancata indicazione, nella documentazione pre-contrattuale *standard* e contrattuale, dell'importo del compenso di mediazione e di quello della penale, nemmeno nel loro ammontare massimo;
- non aver garantito il corretto adempimento, da parte dei propri esponenti e/o collaboratori, dell'obbligo di aggiornamento professionale;
- 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 3 attività di verifica, si è provveduto a pianificare ulteriori attività di accertamento di tipo ispettivo aventi ad oggetto la violazione del mono-mandato, la segnalazione, non consentita, di richieste di finanziamento e la mancata comunicazione all'OAM dei prodotti di credito.

Per 3 attività di verifica si è provveduto a far confluire le stesse nelle attività di approfondimento già avviate e ancora in corso dall'Ufficio Vigilanza sulla verifica del rispetto delle disposizioni sull'esercizio dell'attività riservata a contatto con il pubblico, e a proseguire nel monitoraggio dei soggetti coinvolti nei citati accertamenti ispettivi, al fine di accertare eventuali perduranti irregolarità.

Per 14 attività di verifica si è provveduto a trasmettere ai soggetti una nota di raccomandazione per alcuni tra i seguenti elementi di criticità:

- parziale 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;
- non aver garantito il corretto adempimento, da parte dei propri esponenti e/o collaboratori, dell'obbligo di aggiornamento professionale;
- aver violato l'obbligo di attività esclusiva in capo al soggetto iscritto, avendo quest'ultimo svolto – in via rilevante rispetto al fatturato realizzato per l'attività tipica *ex lege* stabilita – attività di noleggio a lungo termine per conto di diversi soggetti o società commerciali non riconducibili agli intermediari finanziari o ad un gruppo bancario;
- aver disapplicato le norme in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti, tra cui la mancata messa a disposizione della clientela del prospetto trimestrale relativo ai Tassi effettivi globali medi rilevati dalla Banca d'Italia e le Guide pratiche sui contratti di conto corrente, sui mutui ipotecari, sui meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, sul credito ai consumatori e sul credito immobiliare ai consumatori, nonché l'omessa pubblicazione della medesima documentazione sul proprio sito *internet*;
- possibile condivisione della sede con altri soggetti iscritti tale da ingenerare confusione nel cliente finale;
- omessa o tardiva comunicazione all'Organismo del rapporto di collaborazione instaurato con diversi soggetti;
- collaborazione, realizzata in maniera sporadica e per importi esigui, 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;
- mancata redazione o mancata formale approvazione della Relazione sui requisiti organizzativi;

- inadeguate o assenti procedure per la verifica dell'operato dei dipendenti e collaboratori a contatto con il pubblico;
- mancata nomina del Responsabile della funzione Antiriciclaggio;
- possibile utilizzo in via ulteriore nel prosieguo della propria attività, della pratica del distacco temporaneo dei dipendenti, in contrasto con il vincolo del mono-mandato.

Con riferimento a 1 attività di verifica, in considerazione della genericità delle informazioni reperite nell'ambito dell'attività istruttoria e in attuazione del Protocollo d'Intesa siglato in data 22 marzo 2019 con la Guardia di Finanza, è stata trasmessa una segnalazione a quest'ultima per presunto esercizio abusivo dell'attività di agenzia in attività finanziaria e/o di mediazione creditizia da parte di soggetti non iscritti negli Elenchi che hanno svolto attività di segnalazione di richieste di finanziamento. Nella segnalazione è stato rappresentato quanto emerso nel corso dell'attività di accertamento ispettivo, per valutare la possibilità di disporre ulteriori approfondimenti sulle attività compiute dai soggetti coinvolti.

## **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 2019, l'attività di approfondimento istruttoria effettuata a seguito della ricezione degli esposti da parte di terzi ha riguardato 269 esposti ricevuti, che hanno interessato 352 soggetti. Sono pervenute, inoltre, 168 comunicazioni (relative a 186 soggetti), classificabili quali "notizie ricevute", in quanto semplici informazioni trasmesse all'Organismo per opportuna conoscenza a cui non seguono iniziative istruttorie. Si tratta, in via prevalente, 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.

A seguire le Tabelle 38 e 39 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 38

ESPOSTI, INFORMAZIONI O NOTIZIE RICEVUTE	01.01.2019 – 31.12.2019		
	Totale	Esposti	Notizie ricevute
<b>Soggetto mittente</b>			
Anonimo	31	31	-
Privato	140	138	2
Ente/Associazione	4	4	-
GDF (e altre FP)	209	45	164
Intermediario	20	19	1
Istituzionale (Banca d'Italia, Mef, Ivass)	33	32	1
<b>Totale</b>	<b>437</b>	<b>269</b>	<b>168</b>
<b>Territorialita'</b>			
Nord	202	107	95
Centro	51	30	21
Sud e Isole	134	84	50
Estero	-	-	-
Dato non disponibile	50	48	2
<b>Totale</b>	<b>437</b>	<b>269</b>	<b>168</b>

Prospetto riepilogativo per mittente e territorialità di esposti e notizie ricevute al 31.12.2019

Tabella 39

ESPOSTI, INFORMAZIONI O NOTIZIE RICEVUTE	01.01.2019 – 31.12.2019									
	Totale esposti ricevuti	Totale soggetti coinvolti	In esame	Conclusi						
				Accertamento pianificato/ Ispezione	Archiviazione	Confluito in altra attività	Esposto vs Procura	Procedura sanzionatoria/ Procedura cancellazione	Raccomandazione	Segnalazione Autorità
<b>Categoria</b>	<b>269</b>	<b>352</b>	<b>163</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>38</b>
Abusivismo	65	88	33	1	34	1	-	-	1	18
Altri reati (es. presunta truffa, antiriciclaggio)	50	65	39	-	5	-	-	7	3	11
Collaboratori	23	24	11	-	8	3	-	-	1	1
Incompatibilità	2	5	1	3	1	-	-	-	-	-
Prodotti e servizi	93	131	54	16	44	9	-	-	3	5
Requisiti	7	7	7	-	-	-	-	-	-	-
Trasparenza	29	32	18	1	8	2	-	-	-	3

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

Ad esito dell'attività istruttoria svolta su alcuni esposti sono state avviate specifiche attività di approfondimento di tipo centralizzato, descritte nei paragrafi dedicati e accertamenti di tipo ispettivo, dettagliati nel relativo paragrafo.

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 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 relative alla 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.

### 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 relative all'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, nonché l'errato tasso di cambio applicato dai Cambiavalute nel corso dell'attività.

### Segnalazioni ricevute da parte di Autorità

Nel corso dell'anno 2019 sono pervenute 28 segnalazioni dalla Banca d'Italia in materia di:

- esercizio abusivo dell'attività riservata agli Agenti in attività finanziaria, ai Mediatori creditizi e agli Agenti prestanti esclusivamente i servizi di pagamento;
- violazioni delle disposizioni concernenti la trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con la clientela, nonché in materia di normativa antiriciclaggio.

Sono pervenute, inoltre, 4 segnalazioni da parte della Consob riguardanti il presunto esercizio abusivo dell'attività di Agente in attività finanziaria e/o di mediazione creditizia, nonché presunte irregolarità nell'ambito degli accordi sottoscritti tra cliente e intermediario del credito.

Relativamente alle segnalazioni sul presunto esercizio abusivo dell'attività di Agente in attività finanziaria e/o mediazione creditizia l'Ufficio Vigilanza ha presentato l'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, carenti di dati univoci sul soggetto non iscritto, si è provveduto a trasmettere la comunicazione ricevuta al Nucleo Speciale di Polizia Valutaria della Guardia di Finanza, in attuazione di quanto previsto dal Protocollo d'Intesa siglato in data 22 marzo 2019, cui è dedicato uno specifico paragrafo *infra*.

Diversamente, nei casi di segnalazioni pervenute all'Organismo in merito a presunte violazioni della normativa da parte degli iscritti, l'Ufficio Vigilanza ha predisposto azioni di accertamento, anche *in loco*, mirate ad accertare l'attività compiuta dagli Agenti e/o Mediatori creditizi in relazione alle disposizioni previste in materia e, nei casi di violazioni già accertate e documentalmente supportate, a contestare le relative fattispecie emerse.

Nei casi di accertate violazioni della normativa antiriciclaggio compiute da Agenti che prestano 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.

### Fattispecie emerse dalle istruttorie compiute

Con riferimento all'attività istruttoria avviata sulla base di esposti, informazioni e notizie ricevute, si evidenziano di seguito le principali fattispecie 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 di 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.

Tra le altre, si fa riferimento alle prassi di far sottoscrivere al cliente che intende estinguere anticipatamente un finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio/pensione, per il successivo rinnovo con altro intermediario, una revoca del consenso al trattamento dei propri dati personali da trasmettere alla banca con cui è in corso il rapporto di credito, contestualmente alla richiesta di conteggio estintivo;

- prassi operative caratterizzanti l'attività svolta da soggetti operanti per mezzo di piattaforme *web* che mettono a disposizione dell'utente un sistema di comparazione delle condizioni dei prodotti di credito applicate dalle banche e dagli intermediari finanziari *partner* basato sugli specifici dati relativi all'esigenza di credito del potenziale cliente e che genera, in base a questi, gratuitamente simulazioni mirate di preventivi;
- violazioni delle disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti, tra cui in specie la mancata comunicazione agli Istituti finanziari 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;
- violazioni della normativa antiriciclaggio da parte degli Agenti in attività finanziaria, dei Mediatori creditizi, degli Agenti prestanti esclusivamente i servizi di pagamento;

- violazioni concernenti la mancata acquisizione del permesso di soggiorno dei cittadini extracomunitari durante le operazioni di trasferimento di denaro, da parte degli Agenti prestanti i servizi di pagamento, unitamente alla omessa segnalazione di tali fattispecie all'Autorità di Pubblica Sicurezza da parte dei medesimi.

## **RAPPORTI DI COLLABORAZIONE CON LA GUARDIA DI FINANZA NELL'AMBITO DEL PROTOCOLLO D'INTESA**

L'Ufficio Vigilanza ha implementato il flusso informativo con la Guardia di Finanza ad esito del Protocollo d'Intesa siglato il 22 marzo 2019, il quale ha consentito all'Organismo di ricevere informazioni utili sul rispetto della normativa di settore da parte dei propri soggetti iscritti.

In particolare, nel corso dell'anno 2019 sono pervenute all'Ufficio Vigilanza 625 di richieste informazioni da parte della Guardia di Finanza per l'esercizio delle attività istituzionali dei singoli reparti operativi del Nucleo Speciale di Polizia Valutaria, delle quali 604 finalizzate al controllo sull'osservanza della normativa antiriciclaggio da parte di soggetti iscritti, Agenti e soggetti convenzionati operanti sul territorio nazionale per conto di intermediari comunitari; le ulteriori 21 richieste di informazioni riguardano i soggetti Compro oro.

Sono, altresì, pervenute 84 segnalazioni da parte della Guardia di Finanza circa gli esiti ispettivi condotti, ai sensi della normativa anti-riciclaggio in ordine a:

- presunto esercizio abusivo dell'attività di agenzia e mediazione creditizia;
- violazione del principio di incompatibilità tra Agente e Mediatore creditizio;
- violazione del principio del mono-mandato;
- abuso di denominazione;
- mancata acquisizione del permesso di soggiorno dei cittadini extracomunitari durante le operazioni di trasferimento di denaro, da parte degli Agenti prestanti i servizi di pagamento, unitamente alla omessa segnalazione di tali fattispecie all'Autorità di Pubblica Sicurezza da parte dei medesimi;
- rispetto della normativa prevista per l'esercizio dell'attività da parte degli Operatori "Compro oro".

\*\*\*

Per quanto attiene agli esiti ispettivi pervenuti dalla Guardia di Finanza in merito a violazioni della normativa di settore da parte di soggetti iscritti, l'Ufficio Vigilanza ha

provveduto – nei casi di violazioni già rilevate dal Nucleo e documentalmente supportate – a contestare le relative fattispecie emerse.

In via ulteriore, nei casi di accertate violazioni della normativa antiriciclaggio da parte di Agenti che prestano servizi di pagamento per conto di istituti di moneta elettronica o prestatori di servizi di pagamento 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.

Infine, in merito a violazioni della disciplina antiriciclaggio anche mediante condotte aventi rilevanza penale da parte di Agenti iscritti operanti nei servizi di pagamento – talvolta altresì comunicati nei flussi trimestrali quali agenti operanti per conto di intermediari comunitari – l'Organismo ha, nei casi più gravi, adottato iniziative di tipo interdittivo dell'attività, sia mediante provvedimenti di carattere cautelare, sia tramite iniziative volte a garantire la non operatività del soggetto sulla base di provvedimenti cautelari già emessi dall'Autorità giudiziaria.

Inoltre, nell'ambito delle attività istruttorie svolte a seguito delle segnalazioni ricevute da privati ed Autorità, sono state trasmesse 19 segnalazioni al Nucleo Speciale di Polizia Valutaria, quale Reparto della Guardia di Finanza individuato per assicurare gli adempimenti connessi all'attività di collaborazione sul territorio nazionale, al fine di approfondire e verificare le presunte fattispecie integranti il reato di esercizio abusivo dell'attività di intermediazione creditizia previsto ai sensi dell'art. 140-*bis* del TUB.

\*\*\*

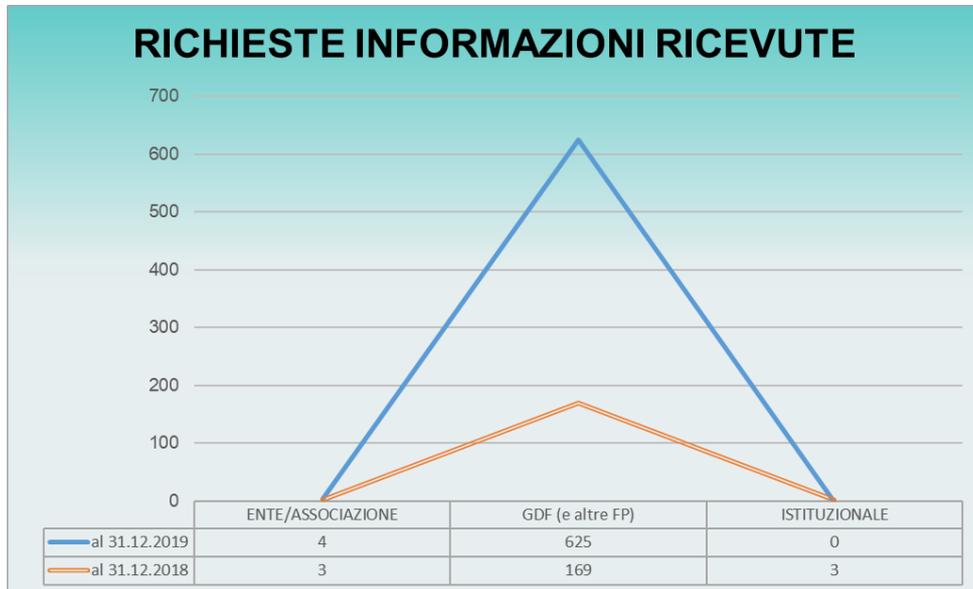
La Tabella 40 riassume le istanze pervenute con le quali vengono chieste informazioni in merito all'iscrizione di soggetti segnalati, l'operatività degli stessi, eventuali procedure sanzionatorie ed esito delle stesse.

Il dato predominante è quello relativo alle richieste ricevute dalla Guardia di Finanza al fine degli approfondimenti necessari per gli accertamenti ispettivi.

Tabella 40

RICHIESTE INFORMAZIONI RICEVUTE	01.01.2019 – 31.12.2019	
	Totale richieste ricevute	Totale soggetti coinvolti
<b>Soggetto mittente</b>		
Ente/Associazione	4	4
GDF (e altre FP)	625	868
Istituzionale	-	2
<b>Totale</b>	<b>629</b>	<b>874</b>

*Grafico 10*



Dal grafico sopra riportato si desume che le richieste di informazioni provenienti dalla Guardia di Finanza sono passate da 169 nell'anno 2018 a 625 nell'anno 2019.

## SEGNALAZIONI SU SOGGETTI NON AUTORIZZATI

Gli esposti pervenuti all'Organismo nel corso dell'anno 2019 in materia di esercizio abusivo di attività finanziaria hanno riguardato 88 soggetti.

La successiva Tabella 41 contiene un'analisi del fenomeno dell'esercizio abusivo della professione risultante dall'analisi degli esposti ricevuti nell'anno.

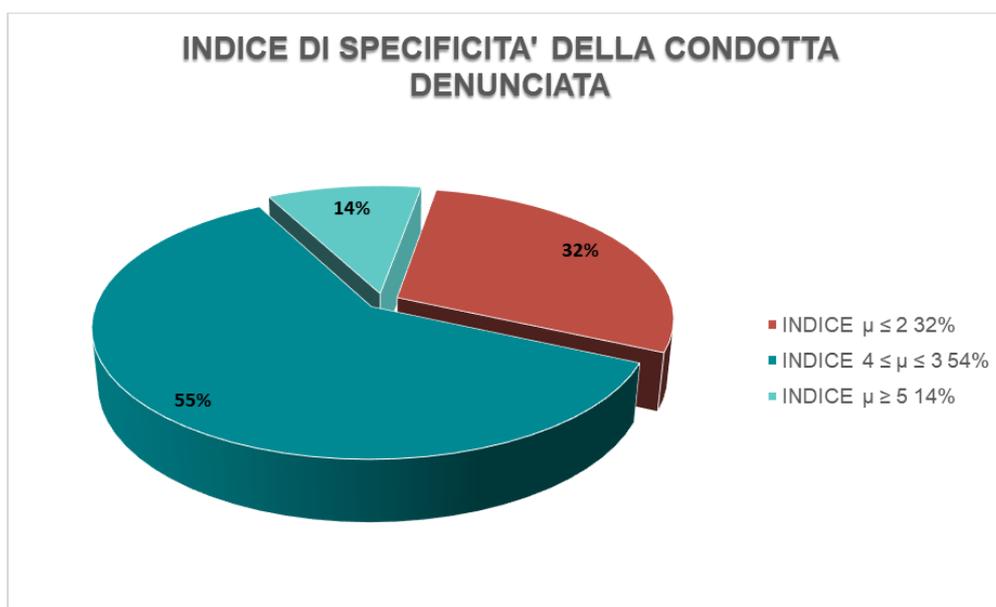
Tabella 41

ESPOSTI DA TERZI RICEVUTI IN MATERIA DI ABUSIVISMO AL 31.12.2019	
<b>Tipologia mittente</b>	
Anonimo	4
Banca d'Italia, GDF e altre FP, IVASS	18
Ente/Associazione	3
Intermediario	3
Privato	37
<b>Totale</b>	<b>65</b>
<b>SOGGETTI COINVOLTI</b>	
Soggetti autorizzati ad operare	9
Soggetti non autorizzati ad operare:	79
- iscritti non operativi	-
- con rapporto diretto con Intermediari Finanziari	3
- con rapporto diretto con soggetti iscritti	-
- con indicazione generica sullo svolgimento dell'attività	76
<b>Totale</b>	<b>88</b>
<b>Territorialità del singolo soggetto</b>	
Nord	20
Centro	9
Sud e Isole	31
Esteri	-
Non disponibile	28
<b>Totale</b>	<b>88</b>
<b>SPECIFICITA' DELLA CONDOTTA DENUNCIATA SUL TOTALE DEGLI ESPOSTI</b>	
Modalità di svolgimento dell'attività	85%
Documentazione pubblicitaria o annunci con indicazione del soggetto	54%
Documentazione contrattuale o precontrattuale riferibile al soggetto	5%
Individuazione di altri soggetti che partecipano all'attività	8%
Individuazione di soggetti collegati a Banche e Intermediari	5%
Individuazione di Banche e Intermediari	3%
Continuità dell'attività	66%
Indicazione del costo del servizio	12%
Modalità di pagamento	5%
Emissione di fattura	3%
Descrizione di altre possibili violazioni	5%
Attività svolta nel periodo non di competenza dell'OAM	26%
<b>SPECIFICITA' DELLA CONDOTTA DENUNCIATA SUL TOTALE DEI SOGGETTI COINVOLTI</b>	
Informazioni identificative del singolo soggetto (soggetto individuabile)	90%
Pluralità di segnalazioni su singolo soggetto	9%
Controllo elenchi UIC (solo non iscritti OAM)	15%
<b>INDICE DI SPECIFICITA' DELLA CONDOTTA DENUNCIATA SUL TOTALE DEGLI ESPOSTI</b>	
INDICE $\mu \leq 2$	32%
INDICE $4 \leq \mu \leq 3$	54%
INDICE $\mu \geq 5$	14%

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

Il **Grafico 11** riproduce le percentuali riscontrate nei tre intervalli come sopra individuati.

Grafico 11



Da rilevare come il 55% degli esposti ricevuti contiene un numero di informazioni maggiormente esaustive a supporto della denuncia dell'esercizio abusivo dell'attività.

La successiva Tabella 42 illustra il dettaglio degli esposti depositati presso le competenti Procure della Repubblica per il reato previsto dall'art. 140-*bis*, del TUB.

Tabella 42

ESPOSTI PRESENTATI ALLA PROCURA DELLA REPUBBLICA	
Esposti da terzi <sup>1</sup>	4
Attività di controllo centralizzato	1
Ispezioni tematiche	2
Ispezioni Enasarco	1
<b>Totale</b>	<b>8</b>

<sup>1</sup> Esposti presentati presso la Procura della Repubblica nel 2019 riferiti a segnalazioni ricevute nel corso dell'anno 2018

## SCAMBI DI INFORMAZIONI CON AUTORITÀ

Nel corso dell'anno è proseguito lo scambio di informazioni con la Fondazione Enasarco, Guardia di Finanza, Banca d'Italia, Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato 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., informazioni derivanti sia da attività di controllo, anche ispettive, sia da fattispecie riscontrate nel mercato e meritevoli di essere poste all'attenzione delle singole Autorità nell'ambito delle proprie attività di competenza.

La Tabella 43 illustra i principali scambi di informazioni intercorsi con le Autorità.

Tabella 43

SCAMBI DI INFORMAZIONE CON AUTORITA' TERZE AL 31 DICEMBRE 2019			
TEMA	SOGGETTI COINVOLTI	DESCRIZIONE	AUTORITA'
Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze istruttorie dell'Organismo	4	Attività di controllo svolta su agenti di IP-IMEL comunitari. Mancata istituzione dei punti di contatto e omessa trasmissione dei flussi trimestrali	BANCA D'ITALIA
	10	Presunte irregolarità nell'esercizio dell'attività finanziaria da parte di Intermediari	
Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze ispettive dell'Organismo	1	Abuso di denominazione ex art. 133, comma 1-quater, del TUB	
	1	Politiche remunerative incentivanti delle reti terze poste in essere da un intermediario finanziario	
	1	Criticità multisettoriali del peculiare prodotto distribuito	
Richiesta chiarimenti	1	Chiarimenti in merito all'attività di "messa in relazione" svolta dal mediatore	MEF
Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze istruttorie dell'Organismo	10	Presunte violazioni di trasparenza nell'attività di cambiavalute e compro oro	IVASS
Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze istruttorie dell'Organismo	2	Presunto esercizio abusivo di intermediazione assicurativa da parte di soggetti non iscritti	
Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze ispettive dell'Organismo	1	Criticità multisettoriali del peculiare prodotto distribuito	GDF
Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze istruttorie dell'Organismo	6	Comunicazione in merito a mancata trasmissione dei flussi da parte di soggetti esercenti attività di cambiavalute, presunte irregolarità nell'esercizio dell'attività di cambiavalute	
	45	Presunti profili di abusivismo ex art. 140-bis del TUB, profili di mancata trasparenza nei confronti della clientela	
Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze ispettive dell'Organismo	6	Presunti profili di abusivismo ex art. 140-bis del TUB	
	2	Criticità afferenti all'adeguata verifica della clientela	
Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze istruttorie dell'Organismo	1	Criticità multisettoriali del peculiare prodotto distribuito	ENASARCO
	1	Presunta elusione contributiva	
	Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze ispettive dell'Organismo	1	
Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze istruttorie dell'Organismo	10	Presunte violazioni di trasparenza nell'attività di cambiavalute e compro oro	AGCM
Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze istruttorie dell'Organismo	1	Presunto esercizio abusivo di intermediazione finanziaria da parte di soggetti non iscritti in OAM ed iscritto in OCF	OCF

## COMUNICAZIONI TRASMESSE ALLE AUTORITÀ COMUNITARIE

La Tabella 44 riporta le comunicazioni inviate dall'Ufficio Vigilanza 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.

Le comunicazioni concernono violazioni della disciplina prevista per l'esercizio dell'attività di Agente, violazioni riguardanti la normativa antiriciclaggio nonché in merito alla mancata acquisizione del permesso di soggiorno dei cittadini extracomunitari durante le operazioni di trasferimento di denaro, da parte degli Agenti prestanti i servizi di pagamento, unitamente alla omessa segnalazione di tali fattispecie all'Autorità di Pubblica Sicurezza.

Tabella 44

COMUNICAZIONI TRASMESSE AI PAESI DI ORIGINE DEGLI AGENTI IP/IMEL COMUNITARI	01.01.2019 – 31.12.2019
CENTRAL BANK OF IRELAND	4
FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY	12
BANCO DE ESPANA	1
<b>Totale</b>	<b>16</b>

## PROVVEDIMENTI DI CANCELLAZIONE ADOTTATI PER INATTIVITÀ O PERDITA DEI REQUISITI

Con riferimento alle procedure di cancellazione per inattività protratta per oltre un anno, l'Ufficio Vigilanza, nel corso dell'anno, ha adottato 517 provvedimenti di cancellazione.

Tabella 45

PROCEDURA DI CANCELLAZIONE CON INDICAZIONE DEL NUMERO E RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA DI PROVVEDIMENTO, DI SOGGETTO E DI RILIEVO													
CATEGORIA	Situazione al 31 dicembre 2019												
	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	545	43	36	2	-	4	1	502	232	3	1	259	7
Perdita requisiti	66	51	40	5	6	-	-	15	12	2	1	-	-
<b>TOTALI</b>	<b>611</b>	<b>94</b>	<b>76</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>517</b>	<b>244</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>259</b>	<b>7</b>

## UTILIZZO 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 e conformativo 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 o all’incompleta delle condizioni
- 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 con soggetti non iscritti
- oggetto sociale di società iscritte con riferimento al principio di esclusività previsto dalla legge;
- osservanza parziale degli obblighi di aggiornamento professionale, con particolare riferimento al numero minimo di ore di attività formativa richiesto e alla mancata indicazione di alcune materie;
- disciplina del mono-mandato in relazione a commistioni ambientali, gestionali e operative tra soggetti iscritti.

## 7. UFFICIO INFORMATION TECHNOLOGY E PRIVACY

### INTRODUZIONE

Il Sistema Gestionale dell'Organismo (GE.A.M.), anche per il 2019, è stato implementato nel rispetto delle funzionalità programmate nei documenti – Piano Operativo 2019 e *Budget* 2019 – approvati dal Comitato di Gestione dell'Organismo.

A differenza degli anni precedenti, a fronte del trasloco della sede dell'Organismo, anche l'intera infrastruttura tecnologica è stata oggetto di revisione ed efficientamento; l'attività di revisione è stata svolta senza impatti negativi sulla normale operatività dei singoli processi aziendali.

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.

### INFORMATION SECURITY

Nell'ambito dei progetti relativi alla sicurezza informatica, sono state finalizzate le attività di *vulnerability assessment* e *penetration test* pianificate con l'obiettivo di rilevare l'attuale livello di vulnerabilità dei sistemi (*server*, *client* ed apparati di rete) ed evidenziare eventuali esposizioni al rischio di violazione di riservatezza, integrità e/o disponibilità dei dati aziendali potenzialmente esposti agli attacchi provenienti sia dalla rete esterna (*Internet*) che dall'interno del *network* aziendale.

### IMPLEMENTAZIONI DEL SISTEMA GESTIONALE DELL'ORGANISMO

Nel corso del 2019 sono stati completati diversi sviluppi tra cui si evidenzia il rilascio in produzione del nuovo sistema di "*Gestione del processo delle messe in mora*" che ha messo a disposizione dell'ufficio Elenchi un sistema di monitoraggio e controllo del processo di messa in mora dei soggetti che non hanno provveduto al pagamento dei contributi dovuti. Il servizio realizzato garantisce inoltre la possibilità di avviare le eventuali procedure sanzionatorie a carico dei soggetti morosi.

## **PIANO DI ATTIVITÀ PER IL 2020**

Le Attività del 2020 vedranno il consolidamento delle fasi di sviluppo e di rilascio in produzione di progetti avviati nel secondo semestre 2019 quali:

- automazione della procedura sanzionatoria e di cancellazione dai Registri;
- sistema integrato di gestione delle segnalazioni.

Saranno pianificati inoltre interventi manutentivi dei sistemi volti ad efficientare il processo lavorativo e sarà previsto, infine, un nuovo progetto per lo sviluppo del sistema per l'elezione, da parte degli iscritti, del presidente del collegio sindacale e dei candidati del comitato di gestione.

## 8. UFFICIO AFFARI LEGALI

### INTRODUZIONE

Nell'anno 2019 l'Ufficio Affari Legali ha svolto, come di consueto, attività di supporto al Direttore Generale ed ha collaborato con gli altri Uffici dell'Organismo, fornendo assistenza giuridico amministrativa ed elaborando, ove necessario, pareri e atti per finalità interne ed esterne.

Grande impegno è stato profuso nel processo di trasformazione dell'Organismo in Fondazione, redigendo, tra l'altro, il testo del nuovo Statuto secondo le indicazioni del Comitato di Gestione, predisponendo i documenti e gli adempimenti propedeutici alla votazione assembleare e, infine, curando il processo di trasmissione degli atti per l'approvazione da parte degli Organi di Controllo e Vigilanza, nonché per la conclusiva autorizzazione alla registrazione da parte della Prefettura.

Per una più compiuta analisi del processo trasformativo, si rimanda alle premesse del presente documento.

L'Ufficio ha, inoltre, redatto e rivisto regolamenti interni, avvisi, circolari e comunicazioni di competenza dell'Organismo, monitorando le novità legislative nazionali ed europee, partecipando alle consultazioni pubbliche di interesse del settore.

Anche per questi argomenti si rimanda alle premesse del presente documento.

La Funzione Legale ha gestito le procedure sanzionatorie avviate dall'Ufficio Vigilanza, formulando al Comitato di Gestione conseguenti proposte sanzionatorie o di archiviazione, nonché i procedimenti penali, prevalentemente riferiti alle violazioni di cui all'articolo 140-bis, del TUB (*esercizio abusivo dell'attività*), valutando, ove possibile, la costituzione di parte civile dell'Organismo.

L'Ufficio Legale ha, infine, curato la convocazione, gestione e verbalizzazione delle sedute dell'Assemblea, dei Tavoli Tecnici e dei Protocolli d'intesa, nonché la verifica annuale dei requisiti di rappresentatività delle Associate.

**Regolamento integrativo concernente la procedura sanzionatoria per le violazioni accertate dall'Organismo nell'esercizio dei propri compiti di controllo e la procedura di cancellazione ai sensi dell'art. 128-duodecies, comma 3, del D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385.**

Il Comitato di Gestione dell'Organismo, nella seduta del 19 dicembre 2019, ha approvato la modifica del Regolamento integrativo concernente la procedura sanzionatoria avviata nei confronti degli Agenti in attività finanziaria, Mediatori creditizi e Cambiavalute, conferendo espressa delega al Direttore Generale per la deliberazione delle procedure di cancellazione attualmente in capo all'Ufficio Vigilanza – in particolare ove derivanti da inattività protratta dell'iscritto o da cessazione dell'attività del medesimo, laddove l'iscritto non partecipi al contraddittorio ai sensi dell'art. 16 del medesimo Regolamento.

**Regolamento integrativo concernente la procedura sanzionatoria esperibile nei confronti degli Operatori Compro oro ai sensi dell'art. 9 D.Lgs. N. 92/2017**

L'Organismo a settembre 2019, ha approvato il Regolamento integrativo concernente la procedura sanzionatoria esperibile nei confronti degli Operatori Compro oro ai sensi dell'art. 9 D.Lgs. n. 92/2017.

Di conseguenza, il procedimento sanzionatorio verrà instaurato dall'OAM nei confronti dell'iscritto che non comunichi – o comunichi tardivamente – all'Organismo la variazione dei dati intervenuta successivamente all'iscrizione.

Tale comunicazione si intende tardiva quando è superiore a dieci giorni, che decorrono dall'intervenuta variazione (art. 3 D.Lgs. n. 92/2017).

Il Regolamento Integrativo concernente la procedura sanzionatoria esperibile nei confronti degli Operatori Compro oro per la mancata o tardiva comunicazione della variazione dei dati all'Organismo è stato predisposto per garantire la piena conoscenza degli atti istruttori, assicurare il contraddittorio e la distinzione tra funzioni istruttorie e decisorie rispetto all'irrogazione dell'eventuale sanzione, individuando altresì i termini per la notifica della contestazione, per la presentazione di controdeduzioni e osservazioni e per la conclusione della procedura sanzionatoria.

Il termine per la conclusione della procedura avviata nei confronti gli Operatori Compro oro è individuato in centoventi giorni; la fase della contestazione della violazione è stata attribuita all'Ufficio Elenchi.

## Circolari e Comunicazioni Interpretative

Nel corso del 2019 sono stati forniti alcuni chiarimenti e indirizzi in merito a questioni di particolare importanza emerse nel settore dell'intermediazione del credito nonché aggiornate disposizioni emanate nel 2014.

Nel 2019 sono state pubblicate quattro Circolari (di cui un aggiornamento) e quattro Comunicazioni interpretative.

Per quanto concerne le Circolari: l'attività dell'OAM si è principalmente soffermata sull'adozione delle disposizioni relative al versamento dei contributi e delle altre somme dovute per l'anno 2020 da parte degli Agenti in attività finanziaria, dei Mediatori creditizi, dei Cambiavalute e degli Operatori Compro oro (**Circolari nn. 32/19, 33/19 e 34/19**). Inoltre, è stata aggiornata la **Circolare n. 19/14** sugli obblighi di formazione e di aggiornamento professionale per Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi, per chiarire le modalità di svolgimento dei corsi di aggiornamento e, con l'occasione, adeguare il termine di aggiornamento delle certificazioni di qualità richieste agli enti di formazione.

Quanto alle Comunicazioni pubblicate dall'OAM nel 2019, esse hanno riguardato: l'obbligo per Mediatori creditizi di dotarsi di un sistema di controllo interno conforme e adeguato; lo svolgimento da parte dei Mediatori creditizi dell'attività di consulenza; gli obblighi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi concernenti il possesso dei requisiti di onorabilità; gli obblighi di trasparenza previsti per i Mediatori creditizi operanti con strumenti informatici o telematici.

Nello specifico, con la **Comunicazione n. 21/19** contenente chiarimenti sull'obbligo per i Mediatori creditizi di dotarsi di un sistema di controllo interno conforme e adeguato, l'Organismo si è posto l'obiettivo di mitigare e prevenire la diffusione di prassi anomale nel mercato dell'intermediazione del credito o elusive di obblighi di legge. In particolare, la Comunicazione ha specificato che il sistema di controllo interno deve essere proporzionato alla complessità organizzativa, dimensionale ed operativa dei Mediatori.

I presidi organizzativi devono quindi consistere nell'istituzione di una funzione di controllo di secondo livello (*compliance e risk management*), di una funzione di terzo livello (*internal audit*) se il numero di collaboratori a contatto con il pubblico è superiore a 20 e, in tutti i casi, di una funzione di antiriciclaggio, unitamente alla nomina dei relativi responsabili.

Va inoltre predisposta una Relazione sui requisiti organizzativi effettivamente riferita alla concreta realtà aziendale e accompagnata da *report* periodici di verifica svolti dalla società.

La **Comunicazione n. 22/19** fornisce chiarimenti sullo svolgimento da parte dei Mediatori creditizi dell'attività di consulenza, svolta in via autonoma rispetto all'attività di messa in relazione con l'intermediario per l'ottenimento di un finanziamento. Tale attività può essere svolta a condizione che il Mediatore creditizio rispetti sia l'obbligo di prevalenza dell'attività tipica di mediazione rispetto alla prestazione di servizi di consulenza svincolata, da considerarsi pertanto connessa e strumentale alla prima, sia gli obblighi di trasparenza previsti dalla normativa vigente nei confronti del cliente (comunicazione del compenso percepito dalla consulenza, ai fini del corretto calcolo del TAEG) ove il servizio di consulenza sia diversamente prestato in via funzionale e prodromica rispetto ad una successiva o contestuale attività tipica di "messa in relazione".

Con la **Comunicazione n. 23/19**, sul possesso dei requisiti di onorabilità, l'Organismo precisa che ai fini di tale verifica nei confronti di iscritti e collaboratori a contatto con il pubblico è sufficiente acquisire annualmente un'autocertificazione compilando il modulo disponibile sul sito OAM. L'Organismo potrà, in ogni momento, verificare il possesso e la permanenza del requisito stesso avviando, in caso di carenza, un procedimento di cancellazione dal relativo elenco ai sensi dell'art. 128-*duodecies*, comma 3, lett. a), del TUB.

Con la **Comunicazione n. 24/19**, contenente chiarimenti sugli obblighi di trasparenza previsti in capo ai Mediatori creditizi operanti con strumenti informatici o telematici, l'Organismo precisa che i Mediatori creditizi che operano via *internet* devono rispettare gli obblighi di trasparenza imposti dalla legge mettendo a disposizione della clientela, anche tramite lo stesso canale, la documentazione prevista. L'obbligo riguarda innanzitutto la documentazione relativa all'informativa precontrattuale sulla mediazione creditizia e quella relativa ai prodotti o servizi presentati, la Guida illustrativa sui prodotti offerti se prevista, e il contratto di mediazione creditizia, quest'ultimo comunque fornito al cliente anche in forma cartacea o su altro supporto durevole. I documenti devono essere messi a disposizione sul sito ma occorre che il Mediatore adotti meccanismi in grado di garantire l'effettiva presa visione da parte del cliente in tempo utile, prima che lo stesso sia vincolato all'offerta o al contratto.

### Procedure Sanzionatorie

Il presente *focus* descrive i provvedimenti deliberati nel corso del 2019 da parte del Comitato di Gestione, previa formulazione di proposta dell'Ufficio Affari Legali.

Nel 2019 l'Ufficio Affari Legali ha gestito 706 procedure sanzionatorie. La gestione delle procedure per mancato pagamento dei contributi per l'anno 2019 è stata trasferita dall'Ufficio Affari Legali all'Ufficio Elenchi.

L'Ufficio Affari Legali ha concluso il 91% delle procedure in gestione, presentando al Comitato di Gestione 639 proposte di delibera (con un aumento percentuale della chiusura delle procedure rispetto a quelle in carico del 71% rispetto al 2018).

Si evidenzia al riguardo, l'apprezzabile riduzione delle tempistiche operata nella gestione delle procedure sanzionatorie provenienti da attività ispettiva, riducendo il tempo medio di conclusione del 29%. Tale risultato è stato raggiunto garantendo il corretto svolgimento del processo istruttorio e altresì la partecipazione al contraddittorio dei soggetti iscritti coinvolti.

Tabella 46

Attività Ufficio Affari Legali - situazione al 31 dicembre 2019									
Procedure sanzionatorie	Procedure avviate 2018	Procedure avviate 2019	Procedure in corso	Procedure concluse 2019	Archiviazione	Richiamo	Sanzione pecuniaria	Sospensione	Cancellazione
<b>Controlli centralizzati</b>	<b>1.119</b>	<b>63</b>	<b>37</b>	<b>554</b>	<b>31</b>	<b>134</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>383</b>
Aggiornamento professionale	597	60	34	77	21	52	4	-	-
Mandati fidejussori	2	-	-	2	-	-	1	1	-
Contributi	500	-	-	465	5	77	-	-	383
Omesso controllo collaboratori	10	3	3	10	5	5	-	-	-
Rete segnalatori società iscritte	10	-	-	-	-	-	-	-	-
Comunicazione polizza R.C.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Segnalazioni Elenchi</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
<b>Esposti ricevuti da terzi</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>-</b>
<b>Ispezioni</b>	<b>57</b>	<b>40</b>	<b>17</b>	<b>61</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>38</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
Ispezioni ordinarie	17	20	11	22	-	3	19	-	-
Ispezioni tematiche	23	15	5	24	-	9	15	-	-
Ispezioni Enasarco	17	5	1	15	8	2	4	-	1
<b>Totale complessivo</b>	<b>1.194</b>	<b>131</b>	<b>67</b>	<b>639</b>	<b>43</b>	<b>149</b>	<b>52</b>	<b>6</b>	<b>389</b>

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

- i provvedimenti sanzionatori di cancellazione sono stati irrogati, per la maggior parte dei casi, in forza dell'omesso versamento del contributo dovuto a titolo di iscrizione negli Elenchi e Registri OAM per l'anno 2018;
- i provvedimenti sanzionatori di sospensione sono stati irrogati, per la quasi totalità, per le violazioni relative alla pubblica sicurezza e al contrasto al riciclaggio del denaro e finanziamento del terrorismo e nei casi espressamente previsti dalla normativa di settore (es. mancata trasmissione, da parte dei soggetti iscritti nel Registro dei Cambiavalute, dei flussi relativi alle negoziazioni effettuate);
- le sanzioni pecuniarie sono state adottate prevalentemente all'esito di attività ispettiva, con un incremento del 48% rispetto all'anno precedente;
- i richiami scritti deliberati nel 2019 sono stati 149, pari al 23% del totale dei provvedimenti irrogati;

- 43 sono state le archiviazioni.

Si evidenzia che delle 706 procedure gestite nel 2019, il 32% dei soggetti ha esercitato il diritto di difesa partecipando al contraddittorio attraverso la presentazione di deduzioni difensive o partecipazione ad una audizione personale.

Tale percentuale aumenta al 83% se si considerano le sole procedure avviate a seguito di ispezione (78). Nel corso del 2019 l'Ufficio Affari Legali ha gestito 20 audizioni personali richieste dai soggetti interessati dalla procedura sanzionatoria.

### **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 (art. 140-*bis* TUB), l'Ufficio Affari Legali ha valutato 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 2019 all'Organismo sono stati notificati, a seguito di esposti presentati dal medesimo, 4 rinvii a giudizio e 7 avvisi di richiesta di archiviazione costituendosi parte civile in 5 procedimenti penali. L'Organismo ha altresì preso conoscenza di ulteriori 3 procedimenti penali avviati a seguito di propri esposti.

### **Osservatorio sull'abusivismo**

Il 18 dicembre 2019 si è tenuto l'Osservatorio sull'abusivismo che ha rappresentato un usuale momento di confronto con le associazioni e le organizzazioni aderenti. L'Organismo ha aggiornato i partecipanti in merito agli sviluppi dei procedimenti penali pendenti in tema e alle nuove iniziative per arginare il fenomeno.

I partecipanti all'Osservatorio hanno determinato di dotarsi di un codice etico a cui fare riferimento per l'adesione e la partecipazione alla vita dell'Osservatorio stesso.

### **OAM Trasparente**

Nel corso del 2019 l'OAM ha adottato le necessarie azioni per conformarsi alle disposizioni del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 ("decreto trasparenza"), così come modificato dal decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97, lette anche alla luce della

Determinazione ANAC n. 1134 del 8.11.2017, prevedendo l'istituzione, sul portale telematico, di una sezione denominata "OAM Trasparente".

## **PIANO DI ATTIVITÀ PER IL 2020**

Nel 2020 l'Ufficio sarà certamente parte attiva nella redazione di un progetto di riforma normativa, qualora le istituzioni decidano di affrontare tale importante percorso, difficilmente oramai rinviabile viste le necessità che il mercato e il progresso tecnologico richiedono da tempo.

L'Ufficio sarà inoltre impegnato nella conclusione del processo di trasformazione in Fondazione, collaborando alla stesura dei regolamenti attuativi e alla realizzazione degli interventi strutturali conseguenti alla modifica statutaria.