

RELAZIONE **ANNUALE**

SULLE ATTIVITÀ SVOLTE NEL **2020**
E PIANO ATTIVITÀ PER IL **2021**

Il Presidente **Antonio Catricalà**



RELAZIONE ANNUALE

SULLE ATTIVITÀ SVOLTE NEL **2020**
E PIANO ATTIVITÀ PER IL **2021**

Il Presidente **Antonio Catricalà**

© **OAM, 2021**

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

PREMESSA.....	6
L'AZIONE DELL'OAM NEL 2020	6
PARTE PRIMA	8
L'EVOLUZIONE DEL CONTESTO NORMATIVO E REGOLAMENTARE	8
LA TRASFORMAZIONE DELL'ORGANISMO IN FONDAZIONE	8
LA NORMATIVA EUROPEA	8
LA NORMATIVA NAZIONALE	9
PARTE SECONDA.....	11
L'ATTIVITÀ ISTITUZIONALE	11
PREMESSA	11
GESTIONE ELENCHI E REGISTRI.....	11
<i>Procedimenti di iscrizione, variazione e cancellazione da Elenchi e Registri</i>	13
<i>Procedimenti di iscrizione e cancellazione</i>	14
<i>Prova d'Esame e Prova valutativa</i>	17
ATTIVITÀ DI CONTROLLO E PROCEDURE SANZIONATORIE	17
<i>Utilizzo della raccomandazione</i>	17
<i>I provvedimenti sanzionatori</i>	19
<i>I provvedimenti di cancellazione per mancato pagamento dei contributi di iscrizione</i>	21
I CONTROLLI	22
<i>I controlli svolti in fase di iscrizione e variazione dei dati</i>	22
<i>Verifica sui requisiti di onorabilità</i>	22
<i>Verifica aggiornamento dati polizze di responsabilità civile</i>	23
<i>Verifica sui requisiti di professionalità</i>	23
<i>Verifica sulle incompatibilità</i>	24
<i>Verifica sull'abuso di denominazione</i>	24
<i>Verifica sul principio del mono-mandato</i>	24
<i>I controlli centralizzati e le ispezioni</i>	24
I CONTROLLI CENTRALIZZATI.....	26
<i>Verifica del possesso del titolo di studio</i>	26
<i>Verifica dell'obbligo di aggiornamento professionale</i>	26
<i>Verifica del requisito di onorabilità</i>	27
<i>Verifica sulla cessione del V</i>	27
<i>Verifica sulle piattaforme comparative</i>	28
<i>Verifica su siti internet potenzialmente abusivi</i>	29
<i>Verifiche sulla trasparenza dei siti di Mediatori creditizi</i>	30
<i>Verifiche sul ricorso ABF prospettato dai Mediatori</i>	30

LE ISPEZIONI	31
<i>Le fattispecie esaminate e i relativi esiti.....</i>	31
<i>Controlli a distanza che hanno condotto alla pianificazione di specifici accertamenti</i>	
<i>ispettivi in loco</i>	36
<i>Controlli derivanti dal protocollo d'intesa con la Fondazione Enasarco</i>	37
<i>Le violazioni di IP/IMEL trasmesse alle Autorità comunitarie.....</i>	38
<i>Gli esposti provenienti da terzi.....</i>	39
<i>Il contrasto all'abusivismo finanziario.....</i>	41

PARTE TERZA.....44

ANALISI DELLA POPOLAZIONE DEGLI ISCRITTI.....	44
GLI ELENCHI DI AGENTI E MEDIATORI	44
<i>Confronto e analisi dati 2019 - 2020.....</i>	45
<i>Focus sui collaboratori.....</i>	46
<i>La distribuzione geografica degli iscritti</i>	49
<i>Distribuzione degli iscritti per fasce d'età e genere.....</i>	50
<i>I Mandati.....</i>	51
PROVA D'ESAME E PROVA VALUTATIVA: ANALISI DEI RISULTATI.....	52
<i>Prova d'Esame</i>	52
<i>Prova Valutativa.....</i>	56
REGISTRI CAMBIAVALUTE E COMPRO ORO	57
<i>Registro dei Cambiavalute.....</i>	57
<i>Flussi mensili sulle negoziazioni effettuate</i>	59
<i>Registro operatori Compro oro</i>	60
IP/IMEL COMUNITARI.....	62
ANALISI DI PARTICOLARI MODELLI OPERATIVI DI AGENTI E MEDIATORI	65

PARTE QUARTA67

L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELL'OAM E I RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI	67
<i>L'attuale Governance dell'OAM.....</i>	67
IL BILANCIO 2020	68
L'ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE E L'ATTIVITÀ DEGLI UFFICI ALLA LUCE DI COVID-19	70
ULTERIORI ATTIVITÀ DEGLI UFFICI	71
<i>Servizio di Info Point.....</i>	71
<i>Assistenza telefonica all'utilizzo dell'Info Point</i>	72
<i>Kit dell'iscritto OAM.....</i>	72
<i>Simulatore Prove d'Esame e Prova Valutativa</i>	73
LA COLLABORAZIONE CON LE ISTITUZIONI IN TEMA DI CONTROLLI	74
LA COLLABORAZIONE CON LA GUARDIA DI FINANZA	75

PREMESSA

La presente relazione illustra i risultati dell'attività dell'Organismo per la gestione degli Elenchi di Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi svolta nel 2020.

Partendo dall'evoluzione del contesto normativo di riferimento all'interno del quale si è collocata l'azione OAM nell'anno passato, la Relazione è strutturata in 4 parti: la prima (**L'EVOLUZIONE DEL CONTESTO NORMATIVO E REGOLAMENTARE**) è dedicata al quadro normativo e regolamentare, la seconda (**L'ATTIVITÀ ISTITUZIONALE**) all'attività istituzionale dell'Organismo, la terza si concentra sull'analisi delle statistiche che offrono un quadro sull'evoluzione del settore e sulle prassi operative rilevate sul mercato (**ANALISI DELLA POPOLAZIONE DEGLI ISCRITTI E DI PARTICOLARI MODELLI OPERATIVI CHE STANNO EMERGENDO SUL MERCATO**). La quarta (**L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELL'OAM**) dà conto della Governance dell'Organismo e dell'organizzazione sottesa al funzionamento dell'Organismo, focalizzandosi sulle attività che hanno caratterizzato il 2020.

Infine, in appendice, sono indicate ulteriori compiti svolti dagli uffici a supporto del mercato e dei consumatori.

L'azione dell'OAM nel 2020

Il 2020 è stato un anno particolarmente impegnativo per l'Organismo per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi: la pandemia ha costretto l'OAM a una rapida riorganizzazione dell'attività, per evitare che venisse indebolita la sua funzione di orientamento e di controllo del mercato. L'azione di vigilanza è stata focalizzata sui controlli a distanza, non essendo possibili, per motivi di sicurezza sanitaria, le ispezioni *in loco*. La struttura ha potuto fare ampio ricorso allo *smart working*, grazie al rafforzamento delle dotazioni informatiche di supporto.

Per la prima volta le Prove d'Esame si sono svolte da remoto, per garantire ai candidati la possibilità di conseguire il titolo abilitativo, nonostante l'emergenza sanitaria in atto. Anche nell'anno di riferimento i controlli sono stati finalizzati a stimolare, da parte degli iscritti, comportamenti adesivi alle regole: lo dimostra l'ampio ricorso allo strumento della raccomandazione.

L'opzione dalla *moral suasion* non rappresenta in alcun modo, come dimostrano i numeri dei provvedimenti sanzionatori, una rinuncia, da parte dell'Organismo, all'utilizzo di strumenti punitivi quando necessario: ad essi è invece complementare, nell'ambito di un unico presidio a tutela dei consumatori e del mercato.

Contenendo le spese e rinviando alcuni investimenti l'Organismo ha reso possibile una sensibile riduzione dei contributi annuali di iscrizione per tutta la platea dei soggetti iscritti agli Elenchi e ai Registri dell'Organismo per il 2021.

Nel 2020 sono state pubblicate le due indagini sul settore dei Mediatori creditizi realizzate dall'Organismo: nel 2021 l'analisi verrà estesa a tutti gli Agenti in attività finanziaria. Con questa iniziativa si è voluto creare uno strumento utile a far conoscere al cliente finale la professionalità e l'importanza della categoria degli iscritti agli Elenchi. Con la stessa finalità nell'anno di riferimento è stata realizzata una campagna straordinaria di comunicazione sui rischi che il consumatore corre rivolgendosi a soggetti privi dei requisiti necessari.

L'impegno dell'Organismo contro l'abusivismo finanziario resta alto: nel 2020 sono stati avviati controlli su un campione di siti *internet* apparentemente gestiti da soggetti non iscritti e sono state semplificate le modalità di invio, attraverso il sito *internet* istituzionale, delle segnalazioni su possibili soggetti abusivi da parte di terzi. Alle procure della Repubblica competenti sono stati inviati tre esposti e all'Organismo sono stati notificati, in qualità di parte lesa, 7 procedimenti di rinvio a giudizio.

Gli iscritti all'OAM portano i segni di questo terribile 2020. Relativamente ai soli Mediatori creditizi, la seconda indagine effettuata dall'Organismo ha evidenziato, per il primo semestre, una flessione dei volumi intermediati su tutti i prodotti, pur indicando un possibile recupero per il secondo semestre. Nonostante tutto, il settore non dà segni di paralisi: l'anno si è chiuso con una lieve crescita degli iscritti e un sensibile aumento dei collaboratori. Il numero di partecipanti alle Prove d'Esame e alle Prove Valutative ha registrato incrementi.

La sostanziale paralisi dei flussi turistici ha invece avuto un impatto negativo sul comparto dei Cambiavalute, che vede una riduzione degli iscritti al Registro e un'importante diminuzione delle negoziazioni effettuate. Sono al contario aumentati di 253 unità gli iscritti al Registro degli Operatori Compro oro: un dato che si può forse leggere in parallelo con il forte bisogno di liquidità delle famiglie che ha caratterizzato il 2020.

L'OAM, che proprio nel 2020 è diventato Fondazione, proseguirà nel suo impegno a tutela di un mercato efficiente e trasparente, convinto che la professionalità degli iscritti agli Elenchi e Registri rappresenti un formidabile valore aggiunto a tutela dei consumatori e delle imprese.

Particolare attenzione verrà posta nei confronti dei professionisti dell'intermediazione creditizia il cui ruolo, nei prossimi mesi, sarà cruciale: Agenti e Mediatori potranno fare la differenza accompagnando imprese e famiglie alla scelta del miglior finanziamento quando la posta in gioco sarà la ricostruzione del Paese.

PARTE PRIMA

L'EVOLUZIONE DEL CONTESTO NORMATIVO E REGOLAMENTARE

La trasformazione dell'Organismo in Fondazione

Si è concluso il processo diretto a trasformare la forma giuridica dell'OAM da Associazione in Fondazione, già intrapreso nel 2019 con delibera dell'Assemblea.

Nel maggio 2020, infatti, la Prefettura di Roma ha iscritto la Fondazione OAM nel Registro delle Persone Giuridiche a seguito delle modifiche statutarie - precedentemente approvate dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, con parere favorevole di Banca d'Italia - concludendo così il lungo processo di trasformazione.

Attraverso tale modifica si è inteso perseguire, con maggior forza, lo scopo istituzionale dell'Organismo, in particolare attraverso il consolidamento patrimoniale.

Con l'entrata in vigore del nuovo Statuto sono state apportate, tra le altre, alcune modifiche alle procedure di votazione degli organi della Fondazione.

La normativa europea

Anche per l'Unione Europea, naturalmente, il 2020 è stato segnato dall'emergenza sanitaria. Nonostante le difficoltà relative alla pandemia, l'Unione ha proseguito le proprie attività regolamentari anche in merito alla lotta al riciclaggio di denaro sporco e al finanziamento del terrorismo, continuando sul cammino, oramai risalente, verso il rafforzamento delle tutele al consumatore.

In relazione all'antiriciclaggio, l'OAM ha partecipato alla consultazione pubblica avviata il 7 maggio 2020 dalla Commissione Europea per confermare il proprio impegno a vigilare sull'applicazione, da parte dei propri iscritti, delle misure contro il riciclaggio.

Ulteriormente rilevante è il Piano d'azione adottato il 10 luglio 2020 dal Parlamento Europeo, attraverso il quale vengono poste le basi migliorare in merito all'applicazione e l'attuazione della legislazione vigente in materia di antiriciclaggio e lotta al finanziamento del terrorismo, alla luce delle risultanze delle ultime analisi del 2019 sull'effettivo recepimento normativo dei relativi principi ad opera degli Stati Membri.

Per quanto riguarda i consumatori, il 4 dicembre 2020 è stata pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea la Direttiva 2020/1828, relativa alle azioni rappresentative a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e che abroga la precedente direttiva 2009/22/CE. Tale riforma prevede numerose misure volte a garantire l'innalzamento delle tutele al consumatore attraverso la rettifica di alcuni profili relativi alle azioni disponibili in sede contenziosa per i consumatori stessi.

Come anticipato nel 2019, durante il 2020 si è consolidato l'impegno legislativo della UE anche nella disciplina di alcune *soluzioni fintech*. Difatti, il 20 ottobre 2020, il Parlamento Europeo ha pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il Regolamento UE 2020/1503 e la Direttiva UE 2020/1504 che, modificando la precedente Direttiva 2014/65/UE relativa ai mercati degli strumenti finanziari, disciplinano rilevanti aspetti della fornitura di servizi di *crowdfunding*.

Sempre sul fronte digitale, è interessante e attuale lo sforzo dell'Unione Europea di segnare limiti e vincoli per la tutela dei diritti nelle operazioni aventi ad oggetto cripto-valute. A tal fine, la Commissione Europea, il 24 settembre 2020 ha pubblicato il c.d. *MiCA (Market in Crypto-Asset)*, ossia una proposta di regolamento sul mercato dei *cripto-asset* volta a perseguire il rafforzamento delle tutele al consumatore riprendendo principi stabiliti nella *MiFID (Market in Financial Instrument Directive – Direttiva UE 2004/39/CE)*.

Il 2020 dunque, è stato un anno particolarmente impegnativo anche per legislatore europeo, il quale si è trovato a far fronte alle complesse problematiche tipiche del settore creditizio durante un'emergenza sanitaria che ha richiesto sforzi sostanziosi e misure urgenti.

Come abbiamo accennato, nonostante le difficoltà, gli organi legislativi europei sono riusciti a soddisfare le aspettative relativamente allo sviluppo dei principi applicativi in materia di antiriciclaggio, lotta al finanziamento del terrorismo e tutela del consumatore, senza trascurare le novità relative alla digitalizzazione tra cui il fenomeno *fintech*.

La normativa nazionale

Nel corso del 2020 è stato emanato il decreto legislativo 8 aprile 2020, n. 36 recante disposizioni correttive ed integrative del decreto legislativo di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (cosiddetta *Payment Services Directive 2 - PSD2*), nonché di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

Il decreto, in particolare, è intervenuto su alcune disposizioni del Testo Unico bancario, sia per correggere che per integrare i riferimenti contenuti nel precedente provvedimento.

Più precisamente, il decreto ha modificato l'art. 144, comma 5-*bis*, T.U.B., aggiungendo, agli obblighi già previsti dalla norma, il riferimento all'art. 120-*decies* TUB, consentendo l'estensione della vigilanza dell'intermediario mandante (e successivo obbligo di segnalazione all'OAM) ai casi di inosservanza, da parte degli Agenti, degli obblighi di informazione nell'ambito del credito immobiliare. La norma, come si evince dalla relazione illustrativa al Decreto, si pone come *obiettivo "dal punto di vista dei consumatori (...) nel medio - lungo periodo (...) un aumento della fiducia e della tutela degli stessi in un mercato dei pagamenti armonizzato"*.

Nel settembre 2020, infine, è stato presentato alla Camera dei Deputati il disegno di legge contenente "Disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione europea - Legge europea 2019-2020".

La cd. Legge europea intende dare attuazione – tra gli altri aspetti - alla Direttiva 2014/17/UE in tema di attività transfrontaliera da parte di Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi nell'ambito dell'Unione Europea. Tali disposizioni, se adottate dall'organo legislativo, estenderanno l'operatività transfrontaliera, con succursali o in regime di libera prestazione di servizi – già attuata da tempo nell'ambito bancario e finanziario – anche al settore dell'intermediazione del credito.

PARTE SECONDA

L'ATTIVITÀ ISTITUZIONALE

PREMESSA

In linea con il suo scopo istituzionale, anche nel 2020 l'OAM ha gestito gli Elenchi di Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi, controllando i requisiti (tra gli altri) di onorabilità e professionalità necessari per l'iscrizione e per il suo mantenimento nel tempo.

A tutela del mercato e dei consumatori ha verificato l'assenza di incompatibilità allo svolgimento della professione, la trasparenza dei comportamenti professionali, il rispetto della normativa in vigore. Privilegiando il confronto con gli operatori, l'Organismo ha tuttavia utilizzato, quando necessario, tutti gli strumenti sanzionatori a disposizione.

Le verifiche sul possesso e mantenimento dei requisiti previsti per legge, sono state effettuate anche nei confronti delle altre categorie professionali dei Cambiavalute ed Operatori Compro Oro, i cui Registri sono tenuti e curati dall'Organismo.

I paragrafi successivi vogliono dare conto dei controlli effettuati nel 2020, frutto dell'attività di diversi uffici: l'Ufficio Elenchi, che verifica l'esistenza e la permanenza dei requisiti necessari, così come l'assenza di cause di incompatibilità, in sede di iscrizione e di ricezione delle comunicazioni di variazione dei dati da parte degli iscritti, l'Ufficio Vigilanza, che svolge la sua attività attraverso controlli 'massivi' e verifiche mirate, e l'Ufficio Legale che ha il compito di proporre al Comitato eventuali provvedimenti sanzionatori, alla luce dei risultati dell'attività di vigilanza.

GESTIONE ELENCHI E REGISTRI

L'Organismo gestisce gli 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, nonché, i Registri dei Cambiavalute e degli Operatori Compro Oro.

L'Ufficio competente cura anche i flussi informativi, ricevuti con cadenza trimestrale, inviati dai Punti di contatto degli Istituti di pagamento e/o di moneta elettronica comunitari, relativi agli Agenti nei servizi di pagamento che operano in Italia.

Lo schema che segue dà conto dell'universo complessivo di iscritti, alla fine del 2020, gestito dall'Organismo.

Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi

- 8.272 iscritti (+316 rispetto al 2019)
 - 6.315 Agenti in attività finanziaria (76%)
 - 1.667 Agenti nella Sezione speciale servizi di pagamento (20%)
 - 290 Mediatori creditizi (4%)di cui
 - 7.290 iscritti operativi (88%), n. 979 non operativi (12%)
- n. 17.309 collaboratori (+1.082 rispetto al 2019)
 - 7.470 di società di agenzia in attività finanziaria (43%)
 - 6.809 di società di mediazione creditizia (39%)
 - 3.030 di società di agenzia nei servizi di pagamento (18%)

Registro dei Cambiavalute

- 100 iscritti (-4 rispetto al 2019)
 - 59 persone giuridiche
 - 41 persone fisiche
- 345 sportelli operativi
 - 300 in capo a persone giuridiche (87%)
 - 45 in capo a persone fisiche (13%)

Registro degli Operatori Compro Oro

- 3.882 iscritti (+253 rispetto al 2019)
 - 1.966 persone giuridiche
 - 1.916 persone fisichedi cui
 - n. 1.911 attività prevalente / n. 1.971 attività secondaria
- 6.383 sedi operative
 - 4.265 in capo a persone giuridiche (67%)
 - 2.118 in capo a persone fisiche (33%)

Flussi informativi - Istituti di pagamento e/o di moneta elettronica comunitari

- 15 Punti di contatto
 - 17.246 Agenti/Mandati
 - 19.065 Punti vendita

Procedimenti di iscrizione, variazione e cancellazione da Elenchi e Registri

Dei circa 20.000 procedimenti, tra richieste di iscrizione e cancellazione, o di comunicazione da parte degli iscritti della variazione dei propri dati, nel corso del 2020, oltre il 90% ha riguardato il mondo degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi. In media, si sono contati oltre 1.600 procedimenti al mese.

Estremamente rilevante l'attività relativa alla variazione dei dati, che ha visto l'attivazione di circa 17.500 procedimenti.

Come accennato in premessa, la gestione degli Elenchi rappresenta il primo 'filtro' a tutela del mercato e dei consumatori perché, al momento delle iscrizioni o delle richieste di variazioni, l'Organismo verifica che vengano rispettate tutte le condizioni previste dalla normativa di settore.

In particolare, l'istruttoria dei procedimenti di iscrizione e variazione è volta a verificare il possesso di tutti i requisiti previsti per legge, così come l'assenza di cause di incompatibilità per l'autorizzazione allo svolgimento della professione.

Nell'ambito dei controlli previsti, rivestono particolare importanza i requisiti di professionalità e di onorabilità. Nel novero dei requisiti di professionalità rientrano il possesso di un'adeguata conoscenza in materie giuridiche, economiche, finanziarie e tecniche, accertata tramite il superamento, a seconda dei casi¹, della Prova d'Esame o della Prova Valutativa, e la verifica dell'esperienza pregressa in capo ai soggetti con funzione di direzione, amministrazione e controllo nelle società. Per i dettagli sullo svolgimento delle Prove d'Esame e Valutative si rimanda a pg.52 e a pg.56 – Parte terza.

Rilevante la verifica, sia in fase di iscrizione che di variazione dati (con l'inserimento di nuovi soggetti nel ruolo di dipendenti/collaboratori o svolgenti ruoli di amministrazione, direzione o controllo), del possesso dei requisiti di onorabilità dei richiedenti, tramite richiesta da parte dell'Organismo alla Procura e valutazione dei certificati del casellario giudiziale.

Per l'iscrizione negli Elenchi è richiesto anche il mantenimento di tali requisiti da parte dei soggetti per tutta la durata dell'iscrizione stessa e relativa autorizzazione ad operare, la cui verifica è demandata principalmente all'Ufficio Vigilanza (cfr. paragrafi seguenti).

¹ Il superamento della Prova d'Esame è richiesto per le persone fisiche che intendono iscriversi personalmente negli Elenchi, così come ai soggetti che svolgono funzioni di direzione e controllo nelle società richiedenti l'iscrizione; la Prova Valutativa, invece, deve essere superata dai soggetti con qualifica di dipendenti o collaboratori di società (di capitali) iscritte.

Utile ricordare che per Agenti e Mediatori, infine, per essere autorizzati ad operare (ed in quanto tali essere iscritti con la dicitura “operativo” sugli Elenchi pubblici) è richiesto non solo il possesso di un mandato di agenzia (solo Agenti), ma anche l’attivazione e mantenimento di apposita polizza di assicurazione della responsabilità civile per danni arrecati nell’esercizio dell’attività. Tali informazioni devono essere comunicate e mantenute aggiornate dagli iscritti all’Organismo per l’autorizzazione ad operare.

L’attività svolta dall’Organismo per i controlli dei requisiti al momento della richiesta di iscrizione o della variazione dei dati verrà descritta nei prossimi capitoli. La tabella che segue dà comunque numericamente conto dell’impegno dell’Organismo nel 2020 su questo fronte.

Elenchi degli Agenti e Mediatori creditizi

- n. 882 procedimenti di iscrizione
- n. 469 procedimenti di cancellazione
- n. 16.620 procedimenti di variazione
- n. 164 modifiche d'ufficio

Registro dei Cambiavalute

- n. 4 procedimenti di iscrizione (2 PF + 2 PG)
- n. 4 procedimenti di cancellazione (4 PF + 5 PG)
- n. 28 procedimenti di variazione

Registro degli Operatori Compro Oro

- n. 378 procedimenti di iscrizione
- n. 833 procedimenti di variazione
- n. 124 procedimenti di cancellazione
- n. 14 modifiche d'ufficio

**Dato comprensivo di tutti i procedimenti protocollati nel 2020 e conclusi, al netto dei procedimenti in corso o interrotti con irregolarità.*

Procedimenti di iscrizione e cancellazione

Nel 2020 l’Organismo ha adottato complessivamente 1.994 provvedimenti tra iscrizioni (1.330), cancellazioni (664). Si contano inoltre 28 dinieghi all’iscrizione, per mancato possesso dei requisiti previsti, per 6 Agenti e 22 Operati Compro Oro.

Al termine dell'istruttoria svolta dall'Ufficio Elenchi, circa la sussistenza dei requisiti professionali e di onorabilità e l'assenza di altre cause di incompatibilità, per l'autorizzazione ad operare in qualità di iscritto negli Elenchi o Registri dell'OAM, la relativa proposta di iscrizione o cancellazione è effettuata dal Responsabile degli Elenchi e deliberata dal Direttore Generale, su delega del Comitato di gestione.

In particolare, come riportato nella Tabella 1, per le iscrizioni il mondo degli Agenti in attività finanziaria ha inciso per il 49% (647 istanze), mentre le categorie degli Operatori Compro Oro e degli Agenti nei servizi di pagamento rispettivamente per il 28% e 21%. Anche per quanto riguarda le cancellazioni su istanza di parte, il maggior numero di richieste (66%) è pervenuto dagli Agenti in attività finanziaria.

A fine anno, in ogni caso, il Δ è risultato positivo con un *surplus* di oltre 650 delibere di iscrizione rispetto alle cancellazioni su istanza di parte, con un andamento costante per tutte le categorie e per la quasi totalità dei mesi dell'anno.

Nel secondo trimestre, infatti, in concomitanza con l'attivazione delle misure per il contenimento dell'emergenza sanitaria COVID-19, si è registrata una riduzione sia delle richieste di iscrizione che di cancellazione. Il comparto dei Compro Oro, in ambito di richieste di iscrizione, sembrerebbe averne risentito solo nel mese aprile.

Tabella 1 – Delibere iscrizioni/cancellazioni – Agenti, Mediatori, Cambiavalute e Operatori Compro Oro

2020	ISCRIZIONI					CANCELLAZIONI				
Tipo	AG	MED	AG IP	CV	OCO	AG	MED	AG IP	CV	OCO
Totale	647	25	277	5	376	442	20	71	7	124

Le variazioni (Tabella 2) hanno riguardato principalmente l'aggiornamento della polizza assicurativa (36%), i rapporti instaurati/interrotti con dipendenti o collaboratori (25%) ed i mandati (18%).

Tabella 2 – Sezioni variate Agenti, Mediatori e OCO

SEZIONE VARIATA	Protocolli	%	Media Giorni Lavorazione
Polizza Assicurativa	6.328	36%	1
Mandati e Prodotti	3.206	18%	2
Nuovi Dipendenti / Collaboratori	2.299	13%	2
Cessazione Dipendenti / Collaboratori	2.125	12%	1
Dati Anagrafici	1.096	6%	2
Tassa Di Concessione Governativa	793	5%	2
Sedi Operative e Preposti	593	3%	2
Amministrazione Direzione e Controllo	313	2%	4
Luogo Documentazione	640	4%	2
Licenza e Tipologia Attività	60	0%	3
TOTALE	17.453	100%	2

Relativamente al Registro degli Operatori Compro Oro, la Tabella 3 fornisce una sintesi sui procedimenti di variazione, cancellazione d'ufficio, cancellazione su istanza di parte e Modifiche dati d'ufficio per un totale di poco meno di 7.500 procedimenti lavorati dall'Ufficio Elenchi dall'apertura del Registro (settembre 2018) alla fine del 2019.

È possibile notare come i procedimenti di iscrizione nell'anno 2020 siano in numero inferiore (pari al 55%) di quelli lavorati nel nell'anno 2019. Si registra una diminuzione anche delle variazioni nel 2020 rispetto all'anno precedente (-23%).

Tabella 3 – Storico procedimenti ricevuti dall'apertura del Registro

Dettaglio Stato	2018/2019			2020			Dati al 31/12/2020	
	Fisica	Giuridica	Totale	Fisica	Giuridica	Totale	Totale	%
Procedimenti	2.792	3.300	6.092	495	903	1.398	7.490	100%
Iscrizione	2.090	2.058	4.148	192	229	421	4.569	61%
Variazione	370	974	1.344	233	606	839	2.183	29%
Modifica dati d'ufficio	263	221	484	4	10	14	498	7%
Cancellazione avviata d'ufficio	8	10	18	25	7	32	50	1%
Cancellazione su istanza di parte	61	37	98	41	51	92	190	3%

Prova d'Esame e Prova valutativa

Come già accennato, nell'ambito dei controlli in fase di iscrizione e di variazione svolti dall'Organismo, rientra anche l'accertamento del possesso di un'adeguata conoscenza in materie giuridiche, economiche, finanziarie e tecniche, tramite il superamento della Prova d'Esame o della Prova Valutativa, direttamente gestite dall'Organismo stesso.

Tale accertamento garantisce che gli intermediari del credito abbiano la professionalità richiesta dalla normativa. I Bandi indetti nel corso dell'anno hanno assicurato ai soggetti candidati un totale di posti disponibili per l'esame pari a 1.290 per la Prova d'Esame e a 3.240 per la Prova Valutativa. Entrambe le tipologie di prova sono state effettuate con modalità di svolgimento totalmente da remoto, nel rispetto della normativa relativa all'emergenza sanitaria Covid-19.

Per un'analisi dettagliata delle prove effettuate si rimanda a pg.52.

ATTIVITÀ DI CONTROLLO E PROCEDURE SANZIONATORIE

L'attività di controllo svolta dall'OAM è finalizzata a garantire che i comportamenti degli operatori sul mercato rispettino le condizioni previste dalla normativa del settore, a tutela del consumatore.

Qualora i soggetti iscritti perdano i requisiti richiesti per operare legittimamente o violino le norme poste a presidio della trasparenza e del buon funzionamento del mercato, l'Organismo può comminare sanzioni, proporzionate alla gravità dei comportamenti rilevati. Come accennato in premessa, a fronte di condotte non perfettamente in linea con il dettato normativo ma non immediatamente sanzionabili, l'OAM utilizza lo strumento della raccomandazione, in un'ottica di dialogo con i soggetti iscritti, attuata anche con l'emanazione di circolari esplicative.

I paragrafi che seguono danno conto delle decisioni adottate dall'OAM nel 2020, a valle dei controlli effettuati che verranno descritti in dettaglio.

Utilizzo della raccomandazione

La raccomandazione rappresenta uno strumento di *moral suasion*, in una logica preventiva e dissuasiva: i soggetti vengono avvertiti che, qualora non sanassero le irregolarità (che non costituiscono di per sé violazioni normative o regolamentari per le quali

si procederebbe viceversa ad immediata contestazione), nei loro confronti verrebbero avviate iniziative sanzionatorie.

L'Organismo verifica che, a seguito della raccomandazione ricevuta, l'operatore attui le misure correttive indicate. Nel 2020 l'Organismo ha inviato 159 raccomandazioni agli iscritti. Gli *'alert'* inviati hanno riguardato la trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti, nei casi di incompleta consegna della documentazione precontrattuale o incomplete informazioni delle condizioni contrattuali:

- sistemi di controllo interno non adeguati alla struttura societaria del Mediatore creditizio;
- i 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, promossi da soggetti iscritti attraverso volantinaggio o altra iniziativa pubblicitaria anche tramite soggetti terzi;
- 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;
- disciplina del mono-mandato in relazione a commistioni ambientali, gestionali e operative tra soggetti iscritti.

Nei casi più problematici i soggetti sono stati invitati ad adeguare tempestivamente le loro condotte. In 10 casi i soggetti ispezionati hanno infatti manifestato proattività nell'avviare e nell'attuare le azioni correttive necessarie al superamento dei profili di non piena conformità rilevati dall'Organismo.

Ulteriori 2 attività sono state gestite mediante la fissazione e lo svolgimento una riunione richiesta dai soggetti ispezionati per condividere le azioni strumentali con l'obiettivo di innalzare il livello di conformità.

Infine, per 2 attività, aventi come contestuale esito anche l'avvio di una procedura sanzionatoria, i soggetti ispezionati, nella prospettiva di una valutazione unitaria in merito al grado di conformità, hanno fatto pervenire le loro osservazioni all'Ufficio Legale, in sede di audizione o nelle controdeduzioni.

Le restanti 13 attività verranno monitorate nel tempo.

I provvedimenti sanzionatori

Nel 2020 il Comitato di gestione ha deliberato, su proposta dell'Ufficio Affari Legali, 86 provvedimenti di cui: 27 lettere di richiamo, 24 sanzioni pecuniarie, 6 sospensioni sanzionatorie, 2 cancellazioni sanzionatorie e 2 cancellazioni dal Registro dei Cambiavalute, nonché 25 archiviazioni.

Il totale delle procedure 2020, pari a 102 posizioni, conteggia le procedure avviate nel corso del 2020 e le procedure avviate e non concluse nel 2019.

Si segnala che delle 86 procedure gestite nel 2020, il 70% dei soggetti ha esercitato il diritto di difesa partecipando al contraddittorio attraverso la presentazione di deduzioni difensive o partecipazione ad una audizione personale.

Nel corso del 2020 l'Ufficio Affari Legali ha gestito, in modalità telematica mediante videoconferenza, 13 audizioni personali richieste dai soggetti interessati dalla procedura sanzionatoria.

Si evidenzia che nel corso del 2020 è stata adottata la prima sanzione pecuniaria nei confronti di un operatore Compro oro a seguito della mancata comunicazione all'Organismo della variazione - intervenuta successivamente all'iscrizione - dei dati comunicati.

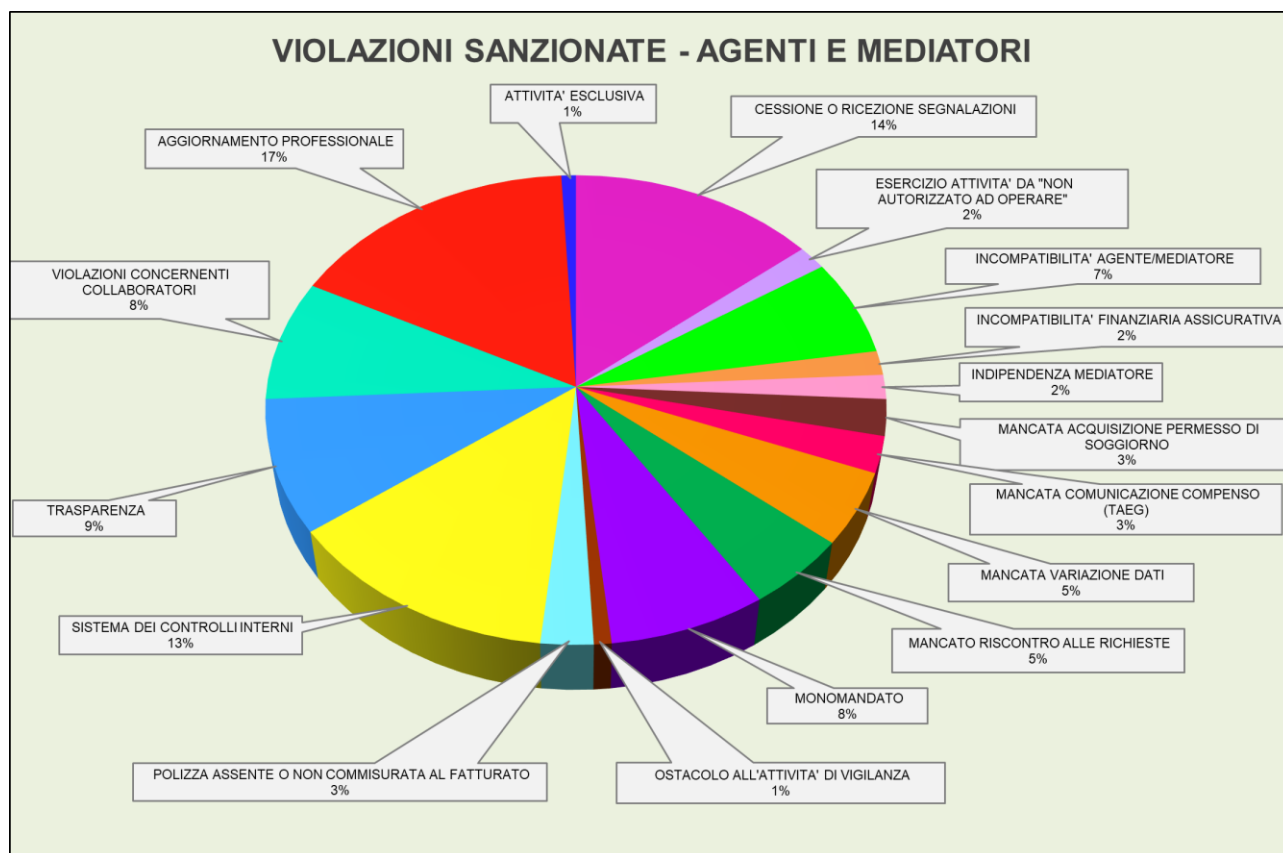
Alla luce dei dati emersi nella Tabella che segue, si evidenziano i seguenti profili di interesse: le violazioni sanzionate dall'Organismo ai sensi dell'art. 128-*duodecies* del TUB riguardano, per la gran parte dei casi, il mancato adempimento all'obbligo di aggiornamento professionale, la cessione o ricezione di segnalazioni di richieste di finanziamento tra soggetti non autorizzati², l'inadeguatezza dei sistemi di controllo interni, la trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti, irregolarità nei rapporti di collaborazione, l'elusione della disciplina del mono-mandato.

Si precisa che nelle procedure sanzionatorie analizzate sono state trattate talvolta più violazioni, riscontrate nella medesima attività di vigilanza; pertanto, gli 86 provvedimenti deliberati nel 2020, riportati nella successiva Tabella, sono stati adottati tenendo conto di 120 fattispecie violative contestate.

² Trattasi di cessioni e/o ricezioni a pagamento di nominativi di soggetti interessati ad ottenere un finanziamento non ammesse (tra gli altri) tra Agenti e Mediatori, o tra loro collaboratori, o tra questi e soggetti non iscritti OAM; a tal proposito confronta a chiarimento Nota MEF prot. DT 100578 del 21 dicembre 2012 e Comunicazione OAM n. 1/13 del 2 luglio 2013.

Procedure sanzionatorie Ufficio Affari Legali - situazione al 31 dicembre 2020							
		Archiviazione	Richiamo	Sanzione pecuniaria	Sospensione sanzionatoria	Cancellazione sanzionatoria	Cancellazione dal Registro Cambiavalute
Procedure sanzionatorie in corso	16	-	-	-	-	-	-
Procedure sanzionatorie concluse	86	25	27	24	6	2	2
Totale procedure 2020	102	25	27	24	6	2	2

Violazioni sanzionate - Agenti e Mediatori		
Violazioni sanzionate	Totale	Percentuale sul totale
AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE	20	17%
ATTIVITA' ESCLUSIVA	1	1%
CESSIONE O RICEZIONE SEGNALAZIONI	17	14%
ESERCIZIO ATTIVITA' DA "NON AUTORIZZATO AD OPERARE"	2	2%
INCOMPATIBILITA' AGENTE/MEDIATORE	8	7%
INCOMPATIBILITA' FINANZIARIA ASSICURATIVA	2	2%
INDIPENDENZA MEDIATORE	2	2%
MANCATA ACQUISIZIONE PERMESSO DI SOGGIORNO	3	3%
MANCATA COMUNICAZIONE COMPENSO (TAEG)	3	3%
MANCATA VARIAZIONE DATI	6	5%
MANCATO RISCONTRO ALLE RICHIESTE	6	5%
MONOMANDATO	9	8%
OSTACOLO ALL'ATTIVITA' DI VIGILANZA	1	1%
POLIZZA ASSENTE O NON COMMISURATA AL FATTURATO	3	3%
SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI	16	13%
TRASPARENZA	11	9%
VIOLAZIONI CONCERNENTI COLLABORATORI	10	8%
Totale	120	100%



I provvedimenti di cancellazione per mancato pagamento dei contributi di iscrizione

L'obbligo del pagamento del contributo per il mantenimento d'iscrizione all'Organismo è imposto dalla legge che prevede la sanzione della cancellazione dagli Elenchi nel caso in cui i soggetti non versino quanto dovuto.

Nel 2020 l'attività di controllo in materia ha riguardato tutte le categorie di iscritti e sono state avviate 927 procedure: di queste 767 sono ancora in corso mentre 160 si sono concluse con l'archiviazione, grazie alla regolarizzazione dei versamenti da parte dei soggetti interessati. (vedi Tabella 4).

Tabella 4 – Contestazioni 2020

Procedure Sanzionatorie				Procedure Cancellazione	Totale
Contributi	Agenti	Mediatori	IP	OCO	
Avviate 2019	178	11	193	0	382
Avviate 2020	281	11	203	432	927
Procedure in corso	268	11	198	290	767
Procedure concluse	13	0	5	142	160

I CONTROLLI

I controlli svolti in fase di iscrizione e variazione dei dati

Come già evidenziato, l'Organismo svolge attività di controllo sia al momento della richiesta di iscrizione da parte dei soggetti interessati che in caso di variazione dei dati in precedenza comunicati. Di seguito i controlli effettuati nel corso del 2020.

Verifica sui requisiti di onorabilità

L'Ufficio Elenchi si è occupato delle richieste alla Procura dei certificati dei casellari giudiziali e della loro valutazione sul rispetto del dettato normativo, per un totale di oltre 6.000 certificati.

Come riscontrabile nella Tabella che segue, il 78% delle verifiche è stata eseguita in occasione della comunicazione di variazione dati da parte degli iscritti, mentre il restante 22% nel corso dell'istruttoria prevista per le iscrizioni.

Soltanto lo 0,8% dei richiedenti è risultato non idoneo per l'iscrizione negli Elenchi o per ricoprire determinati ruoli all'interno di società iscritte.

Tabella 5 – Esito valutazione certificati casellari giudiziali richiesti nel 2020

Richieste Casellari	Idoneo	Non Idoneo	Totale
Iscrizione Elenchi	1.333	10	1.343
Variazione dati	4.743	40	4.783
Totale	6.076	50	6.126

Su segnalazione dell'Ufficio Elenchi, l'Ufficio Vigilanza ha trasmesso a 36 società l'intimazione alla rimozione dei collaboratori a contatto con il pubblico risultati non idonei a seguito del controllo del certificato giudiziale.

Verifica aggiornamento dati polizze di responsabilità civile

Gli iscritti, alla scadenza della polizza assicurativa precedentemente comunicata all'Organismo, devono comunicarne i dati aggiornati per poter essere autorizzati ad operare.

Nel corso del 2020, l'Ufficio Elenchi ha proceduto con un'attività massiva di intimazione all'aggiornamento degli estremi della polizza nei confronti di 1.898 iscritti.

Nel 74% dei casi, l'utente ha poi provveduto in autonomia all'aggiornamento dei dati richiesti; negli altri casi, invece, è stato necessario intervenire d'ufficio (con la modifica dell'iscritto da "operativo" a "non operativo", ed in quanto tale non autorizzato ad operare), con le relative segnalazioni all'Ufficio Vigilanza, per le azioni di competenza.

Verifica sui requisiti di professionalità

Le persone fisiche, soggetti che svolgono funzioni di direzione e amministrazione presso società iscritte negli Elenchi OAM devono essere in possesso dei requisiti di professionalità richiesti (superamento dell'esame OAM e/o adeguata esperienza professionale).

Nel 2020 l'Ufficio Elenchi ha inviato all'Ufficio Vigilanza 18 segnalazioni per mancanza del requisito di professionalità: 7 sono state archiviate perché i soggetti interessati hanno inviato la documentazione necessaria a comprovare l'esistenza dei requisiti, 7 sono confluite in altre attività di accertamento in corso da parte dell'Ufficio Vigilanza mentre 4 segnalazioni sono attualmente in lavorazione.

Verifica sulle incompatibilità

La disciplina di settore prevede l'incompatibilità tra l'esercizio delle attività di agenzia in attività finanziaria e di mediazione creditizia, e quelle di agenzia di assicurazione e di mediazione di assicurazione e riassicurazione.

Nel 2020 l'Ufficio Elenchi ha trasmesso all'Ufficio Vigilanza 37 segnalazioni relative a casi critici. In 19 casi i soggetti hanno inviato la documentazione a supporto del superamento delle incompatibilità, 17 segnalazioni sono in lavorazione mentre 1 segnalazione è confluita in un altro accertamento in corso.

Ulteriori incompatibilità sono previste dalla legge per i dipendenti, gli agenti e i collaboratori di banche ed intermediari finanziari, per le società di mediazione creditizia relativamente agli incroci azionari con le banche³: nel corso del 2020 l'Ufficio Elenchi ha trasmesso 2 segnalazioni in materia, attualmente all'esame dell'Ufficio Vigilanza.

Verifica sull'abuso di denominazione

L'Ufficio Elenchi, a valle della verifica del rispetto della disciplina in tema di abuso di denominazione bancaria, ha trasmesso all'Ufficio Vigilanza 2 segnalazioni relative alla denominazione della ditta individuale di Agenti in attività finanziaria personalmente iscritti e collaboratori di società iscritte.

L'analisi della documentazione in possesso dell'Organismo è attualmente in corso.

Verifica sul principio del mono-mandato

L'attuale normativa prevede il rispetto del principio del mono-mandato da parte degli Agenti in attività finanziaria. Nel 2020 l'Ufficio Elenchi ha trasmesso all'Ufficio Vigilanza 2 segnalazioni, per possibile violazione alla normativa sul punto.

I controlli centralizzati e le ispezioni

L'OAM svolge la propria attività di monitoraggio del mercato di riferimento anche attraverso controlli centralizzati da remoto, ispezioni ordinarie, ispezioni tematiche *in loco* e ispezioni svolte dalla Fondazione Enasarco per conto dell'Organismo.

³ Dlgs.141/2010

Queste attività sono svolte dall'Ufficio Vigilanza. Nei prossimi paragrafi verranno analizzate le attività istruttorie condotte nel 2020, riassunte nella Tabella che segue per un primo sguardo d'insieme.

Attività Ufficio Vigilanza - situazione al 31 dicembre 2020														
Attività istruttorie	Piano 2020	Attività avviate nel 2020	Attività rivenienti dal 2019	Totale	concluse	Accertamento pianificato	Archiviazioni	Confluito in altra attività	Raccomandazioni	Avvio procedura sanzionatoria	Avvio procedura cancellazione	Segnalazione Autorità	Segnalazione Autorità Giudiziaria	Sospensione cautelare
Requisiti di permanenza e di efficacia dell'iscrizione	4.000	4.325	64	4.047	3.320	-	425	7	46	2	126	-	-	
Requisito di professionalità:	773	718	12	730	638	-	329	6	9	-	1	-	-	
Titolo di studio	693	699	-	699	615	-	312	-	9	-	1	-	-	
- Iscritti	400	406	-	406	322	-	312	-	9	-	1	-	-	
- Collaboratori	293	293	-	293	293	-	-	-	-	-	-	-	-	
Formazione professionale	40	4	3	7	5	-	5	-	-	-	-	-	-	
Esperienza professionale	40	15	9	24	18	-	12	6	-	-	-	-	-	
Requisito di onorabilità:	1.760	2.562	18	2.580	2.445	-	23	1	-	-	-	-	-	
- Iscritti	560	560	-	560	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
- Collaboratori	1.200	2.002	18	2.020	24	-	23	1	-	-	-	-	-	
Requisiti tecnico-informatici (pec)	100	8	-	8	8	-	8							
Aggiornamento professionale	907	912	-	570	70	-	55	-	13	2				
- Iscritti	570	570	-	570	70	-	55	-	13	2	-	-	-	
- Collaboratori	337	342	-	342	342	-	-	-	-	-	-	-	-	
Polizza di assicurazione responsabilità civile	60	-	10	10	10	-	4	-	6	-	-	-	-	
Inattività protrattasi per oltre un anno	400	125	-	125	125	-	-	-	-	-	125	-	-	
Requisiti oggetto sociale, patrimoniali e organizzativi	-	-	24	24	24	-	6		18		-	-	-	
Disposizioni normative che regolano l'esercizio dell'attività	200	93	77	187	110	-	57	28	24	1	-	-	-	
Incompatibilità agente-mediatore/ Indipendenza	25	6	28	34	32	-	6	26	-	-	-	-	-	
Incompatibilità settore finanziario/assicurativo	40	48	21	69	38	-	37	1	-	-	-	-	-	
Trasparenza nel rapporto con il cliente	40	31	-	31	31	-	12	-	19	-	-	-	-	
Intermediazione prodotto Fidejussioni e garanzie	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Intermediazione prodotto CQS	20	-	27	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Violazione del mono-mandato	20	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Violazioni concernenti i collaboratori	35	6	1	7	1	-	-	-	1	-	-	-	-	
Trasmissione telematica delle negoziazioni effettuate dai cambiavalute	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Derivati da attività ispettive	-	13	4	17	8	-	2	1	4	1	-	-	-	
Segnalazioni da Ufficio Elenchi	150	113	48	161	104									
Esposti ricevuti da terzi (soggetti coinvolti)	340	481	163	644	282	14	128	14	19	3	-	94	2	8
Abusivismo (n. soggetti coinvolti)		109	33	142	54	2	17	5	2	-	-	27	1	
Antricciclaggio		83	37	116	81	-	25	-	3	3	-	44	-	6
Violazioni esercizio attività		289	93	386	147	12	86	9	14	-	-	23	1	2
Notizie ricevute		69	-	69	69		-	-	-	-	-	-	-	
Richieste informazioni (soggetti coinvolti)	600	363	141	504	480									
Flussi informativi Infocamere	100			78										
Monitoraggio variazioni	100	78		78	78									
Contrasto all'abusivismo	915	925	19	944	25									
Soggetti aventi codice Ateco 66.19.22	900	900	-	900	-		-	-	-	-	-	-	-	
Piattaforme on line	15	25	19	44	25		-	-	-	-	-	25	-	
Ispezioni	77	79	165	244	139		36	-	70	29	3	-	1	
Ispezioni ordinarie	5	5	24	29	17		-	-	8	9	-	-	-	
Ispezioni tematiche	-	-	114	114	103		27	-	53	19	3	-	1	
Controlli ispettivi da remoto	32	32	-	32	-									
Ispezioni Enasarco*	40	42	27	69	19		9	-	9	1	-	-	-	
Totale complessivo	6.382	6.379	677	6.809	4.460	14	646	49	159	35	129	94	3	8

* N. 21 accertamenti sono in attesa di ricevere dalla Fondazione Enasarco la documentazione necessaria per l'avvio dell'attività istruttoria

I controlli centralizzati

Di seguito vengono analizzati i risultati dell'attività di controllo centralizzata svolta dall'OAM nel 2020.

Verifica del possesso del titolo di studio

Nel 2020 sono stati effettuati controlli centralizzati su 61 società iscritte negli Elenchi OAM per verificare il possesso del titolo di studio richiesto dalla legge (diploma di scuola secondaria quinquennale o quadriennale con anno integrativo) per l'iscrizione e la successiva permanenza negli Elenchi da parte degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi.

L'attività di controllo, che ha interessato esponenti e collaboratori a contatto con il pubblico, ha riguardato la tipologia del titolo di studio, la durata del corso di studi, la validità del corso annuale integrativo e la validità del titolo estero.

Per 50 società è emerso che tutti i soggetti coinvolti possedevano un titolo di studio idoneo, mentre per 5 società il titolo di studio di uno o più dipendenti e collaboratori è risultato non idoneo. Altre 6 società hanno fornito un riscontro parziale omettendo l'invio del titolo di studio di uno o più dipendenti e collaboratori.

A queste 11 società è stato intimato di rimuovere i collaboratori a contatto con il pubblico, aggiornando il relativo Elenco presente nel portale OAM.

Nel corso dell'anno è stata avviata anche l'attività di controllo, ancora in corso, sul possesso del titolo di studio da parte delle persone fisiche iscritte personalmente.

Verifica dell'obbligo di aggiornamento professionale

L'attività di verifica dell'adempimento degli obblighi di aggiornamento professionale previsti dalle disposizioni normative e dalle circolari attuative OAM ha riguardato 70 persone giuridiche.

Per ciascuna società iscritta, sono stati verificate le ore di attività formativa svolta dai relativi esponenti e collaboratori a contatto con il pubblico tenute in aula o con modalità equivalenti; le materie su cui verte l'aggiornamento professionale; l'indicazione dell'ente formatore, compresi i requisiti richiesti all'ente stesso (esperienza almeno quinquennale nel settore della formazione e certificazione di qualità stabilite dalla legge); la sottoscrizione del titolare o del legale rappresentante dell'ente formatore; la 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, 54 soggetti hanno fornito riscontro all'Organismo risultando in regola con la normativa; per 13 soggetti sono emersi marginali profili di criticità mentre 3 soggetti non hanno fornito alcun riscontro, non permettendo così di esplicitare i poteri di vigilanza.

Pertanto, nei confronti dei 54 soggetti si è provveduto con l'archiviazione dell'attività di controllo, nei confronti dei 13 soggetti con l'invio di una raccomandazione.

Per 2 soggetti è stata avviata una procedura sanzionatoria, mentre la posizione del terzo soggetto che non aveva inviato gli attestati, è confluita in un'altra attività di controllo già in essere.

Un'analoga attività di controllo è in corso nei confronti di 500 persone fisiche iscritte personalmente negli Elenchi OAM.

Verifica del requisito di onorabilità

In aggiunta alle verifiche sul requisito di onorabilità effettuate in fase di iscrizione e variazioni dati, sono stati effettuati 2.580 controlli (560 nei confronti di Agenti in attività finanziaria iscritti personalmente e 2.020 collaboratori a contatto con il pubblico di società di mediazione creditizia e di agenzia in attività finanziaria) attraverso la valutazione dei certificati del casellario giudiziale. In particolare, la verifica centralizzata ha riguardato 1.882 soggetti, di cui solo circa il 5% è risultato privo del requisito.

Verifica sulla cessione del V

L'attività di controllo ha riguardato il comportamento tenuto da molti Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi quando propongono alla clientela l'estinzione anticipata del V dello stipendio o della pensione contestualmente al rinnovo del finanziamento con un altro intermediario.

Dai controlli effettuati su un campione esemplificativo di intermediari del credito è emerso che, a seguito di una delega rilasciata dal cliente all'intermediario del credito operante per conto del nuovo finanziatore, vengono trasmesse alla banca con cui è in corso il finanziamento, richieste di conteggio estintivo accompagnate - nel medesimo modulo - da dichiarazioni espresse di "revoca del consenso alla ricezione di comunicazioni promozionali

o pubblicitarie” o di “non voler essere più contattato per qualsiasi motivo, opponendosi alla prosecuzione del trattamento dei propri dati”: viene così preclusa al finanziatore la possibilità di contattare direttamente il cliente.

Alla luce di quanto emerso l’Organismo, a tutela del consumatore, è intervenuto con una Comunicazione al mercato chiarendo che non è possibile, quando si propone l’estinzione anticipata, imporre né suggerire al cliente modalità di trasmissione dei conteggi estintivi che lo escludano dal rapporto con il soggetto finanziatore.

Vanno, inoltre, sempre precisate al cliente, in forma chiara ed espressa, le conseguenze di una sua eventuale revoca al consenso al trattamento dati a fini commerciali.

A valle della Comunicazione, l’Organismo ha inviato 6 note di raccomandazione formale con intimazione a comportamenti adesivi alle indicazioni fornite.

Verifica sulle piattaforme comparative

L’Organismo ha condotto un’attività di approfondimento sui siti *internet* che permettono al consumatore – compilando un questionario *online* con i suoi dati – di confrontare gratuitamente le specifiche caratteristiche di uno o più preventivi di prodotti del credito erogati da intermediari finanziari diversi. Sul mercato sono inoltre attive piattaforme *online* che mettono in contatto la domanda (aziende) e l’offerta (intermediari o privati) nell’ambito dell’acquisto di crediti pro solvendo o pro soluto (c.d. *invoice trading*).

L’approfondimento sui siti che offrono un servizio di comparazione-preventivazione ha innanzitutto messo in evidenza l’esigenza, anche da parte degli operatori del settore finanziario, di sfruttare le opportunità offerte dalle nuove tecnologie per creare, attraverso le piattaforme, banche dati di potenziali clienti (c.d. *lead generation*) sempre più ricche e aggiornate, da utilizzare nell’immediato o nel futuro.

L’utente, da parte sua, ha a disposizione un sistema di comparazione delle condizioni dei prodotti di credito applicate dalle banche e dagli intermediari finanziari *partners*, basato sulle proprie specifiche esigenze con una simulazione mirata di preventivi ordinati sulla base di un criterio di classificazione prescelto (es. TAN, TAEG, etc.).

L’analisi effettuata dall’Organismo ha permesso di individuare le caratteristiche dei soggetti che gestiscono le piattaforme:

- **Mediatori creditizi iscritti nel relativo Elenco**, operanti direttamente tramite “comparatori” *online* o in modalità *co-branded* con una piattaforma di comparazione di prodotti commerciali anche di natura non finanziaria;

- **soggetti non iscritti negli Elenchi** gestiti dall'Organismo che svolgono un'attività di iniziale preventivazione *online* di diverse offerte di credito sul mercato⁴, previa profilazione del potenziale cliente e successiva messa in contatto del cliente stesso con il finanziatore o con l'intermediario del credito.

Va sottolineato che quando la piattaforma mette direttamente in contatto il cliente con la banca, svolge a pieno titolo l'attività di "*messa in relazione*" riservata dalla legge ai Mediatori creditizi⁵.

Se invece la piattaforma mette in relazione cliente ed intermediario del credito, svolge comunque attività di segnalazione, attualmente riservata agli iscritti all'Organismo.

Come accennato, sul mercato sono operativi soggetti non iscritti negli Elenchi gestiti dall'Organismo che forniscono, attraverso le piattaforme, un servizio di incontro tra domanda e offerta nell'ambito dell'acquisto di crediti (c.d. *invoice-trading*).

L'azienda cliente che ha bisogno di cedere il credito viene messa in relazione con banche, intermediari o altri soggetti istituzionali e non, disposti ad acquistarli: in questi casi, la messa in relazione deve considerarsi attività riservata, sempre che la tipologia di cessione sia riconducibile alla nozione di finanziamento.

Verifica su siti *internet* potenzialmente abusivi

Nel 2020 nell'ottica di prevenire e contrastare l'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione del credito, l'Organismo ha approfondito l'attività svolta da un campione di soggetti non iscritti negli Elenchi che, per mezzo di siti *internet* o *social network* (Facebook, LinkedIn) offrono alla potenziale clientela interessata ad un finanziamento, servizi di intermediazione o di consulenza per prodotti di credito erogati da non meglio specificati intermediari finanziari.

La metodologia utilizzata nell'indagine si è basata sulla ricerca *online* dell'utilizzo - nella denominazione dei siti *internet* o nelle forme di pubblicità utilizzate - di parole chiave idonee a trarre in inganno i consumatori sul legittimo svolgimento dell'attività riservata di intermediazione creditizia, effettuata invece da parte di soggetti non iscritti negli Elenchi e Registri OAM.

Sono stati oggetto di verifica anche soggetti segnalati dall'interno dell'Organismo, da esposti di terzi o da altre Autorità.

⁴ Spesso effettuata sulla base di "condizioni tipo" indicate nei fogli informativi dei finanziatori convenzionati.

⁵ Art.128.sexies Tub

Il campione rilevato - rappresentato da 25 soggetti – risulta svolgere, senza la necessaria iscrizione, le attività di consulenza finanziaria, comparazione/preventivazione *online* mediante piattaforme di offerte di credito sul mercato e intermediazione creditizia.

Nella maggior parte dei casi, il contatto con la potenziale clientela avviene tramite *WhatsApp* o via telefono e viene proposta la compilazione di un apposito *form* di raccolta dei dati personali e dei principali parametri dell'esigenza di credito.

Lo *step* successivo ipotizzato è una probabile intervista telefonica o la programmazione di un incontro conoscitivo tra il cliente e il soggetto abusivo o la trasmissione della “segnalazione di interesse” del cliente al finanziamento direttamente alla banca.

Per consentire un coordinamento nell'attività di verifica e contrastare l'eventuale attività di intermediazione del credito abusiva, i nominativi dei soggetti individuati sono stati trasmessi al Nucleo di Polizia Valutaria della Guardia di Finanza ed alla Polizia Postale.

Verifiche sulla trasparenza dei siti di Mediatori creditizi

Nel corso del 2020 l'Organismo ha monitorato il livello di trasparenza garantito sui siti internet gestiti dai Mediatori creditizi.

Il campione esemplificativo individuato in via sperimentale ha riguardato 19 soggetti selezionati sulla base del maggior numero di collaboratori comunicati all'Organismo.

L'analisi ha evidenziato nel Foglio Informativo, nel Contratto di mediazione pubblicato e nella Sezione reclami scarsa chiarezza e trasparenza delle informazioni sul servizio di mediazione reso, con un impatto negativo sulla libertà di scelta del consumatore.

A valle del monitoraggio l'Organismo ha inviato 15 note di raccomandazione con intimazione a regolarizzare le criticità rilevate.

Verifiche sul ricorso ABF prospettato dai Mediatori

Una specifica attività di controllo è stata svolta sull'obbligo del Mediatore creditizio di prospettare correttamente al cliente - nella documentazione precontrattuale e sul proprio sito *internet* nella “sezione reclami” – l'impossibilità di ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per le controversie sorte in relazione al rapporto di intermediazione creditizia: il Mediatore non è infatti soggetto passivo autonomo dinanzi all'ABF.

Il campione oggetto di verifica era costituito da 12 Mediatori creditizi con più di 100 collaboratori. L'analisi condotta sui siti *internet* dei soggetti scelti ha evidenziato nei Fogli Informativi pubblicizzati o anche, nella sezione reclami, diciture fuorvianti che possono indurre in errore il cliente circa la possibilità di rivolgersi all'ABF.

Pertanto, è stata trasmessa a 4 soggetti una nota di raccomandazione formale, per mettersi pienamente in regola con la normativa vigente.

LE ISPEZIONI

Il perdurare del periodo di emergenza sanitaria nazionale ha determinato, a partire dal 24 febbraio 2020, la necessità di sospendere in via precauzionale gli accessi *in loco*, implicando una variazione del piano delle attività ispettive.

In particolare, oltre alle 5 ispezioni ordinarie effettuate nei mesi di gennaio e febbraio, sono stati individuati 32 soggetti – tra quelli nei cui confronti era stato pianificato un accesso ispettivo a spettro esteso o su specifica tematica – caratterizzati da *alert* la cui piena verifica può prescindere da rilievi di carattere ambientale ed essere dunque svolta da remoto da parte del gruppo ispettivo.

Le fattispecie esaminate e i relativi esiti

Si descrivono di seguito le fattispecie oggetto di analisi delle istruttorie ispettive – a *spettro esteso* e *su specifica tematica* – lavorate nel corso del 2020, nonché gli esiti dei relativi accertamenti⁶:

- *Sistema di controllo interno*, inteso come insieme di regole e procedure che i Mediatori creditizi sono tenuti ad implementare al fine di poter mappare, prevenire e gestire i rischi tipici dell'attività riservata e del modello di *business* attraverso il quale essa si estrinseca. Le verifiche condotte dal gruppo ispettivo hanno ad oggetto sia aspetti formali, quali la predisposizione della *Relazione sui requisiti organizzativi* o le nomine dei responsabili delle funzioni di controllo, sia aspetti sostanziali, concernenti l'effettivo grado di recepimento e di applicazione delle procedure.

Rispetto al quadro normativo di riferimento le principali irregolarità sono state:

- l'omessa o incompleta mappatura dei rischi;

⁶ Si precisa, sul punto, che il *focus* della disamina è sulle singole fattispecie e sul numero di atti (i.e. contestazioni e raccomandazioni) che hanno ad oggetto almeno una di esse ma non sul numero complessivo degli atti stessi. Infatti, le fattispecie esaminate sono sovente cumulate in capo a singoli soggetti destinatari di un unico atto di contestazione o di un'unica nota di raccomandazione.

- non effettività dei controlli formalmente proceduralizzati;
- mancata nomina dei responsabili delle varie funzioni di controllo;
- mancata redazione o mancata formale approvazione della *Relazione sui requisiti organizzativi*.

Con riferimento alle ispezioni ordinarie, le fattispecie in discorso sono state oggetto di 6 raccomandazioni e di 5 procedure sanzionatorie avviate nel corso del 2020. Parimenti sono state trasmesse 4 segnalazioni alla Guardia di Finanza per il seguito di competenza relativo alle rilevate carenze in materia di assetti organizzativi antiriciclaggio, nonché una segnalazione all'IVASS sul tema della vendita congiunta di prodotti creditizi e assicurativi.

Per quanto riguarda le ispezioni tematiche, le fattispecie descritte sono state oggetto di 8 raccomandazioni e di 4 procedure sanzionatorie avviate nel corso del 2020;

- *Trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con la clientela.*

Le verifiche condotte hanno riguardato tanto il grado di completezza informativa e di chiarezza espositiva degli annunci pubblicitari e della modulistica informativa e contrattuale, quanto le modalità e le tempistiche con le quali l'informativa viene data al cliente.

Ulteriore aspetto oggetto di verifica attiene, inoltre, al rispetto, da parte del Mediatore creditizio, dell'obbligo di comunicare all'istituto erogante il compenso percepito per l'attività riservata ai fini della sua inclusione nel calcolo del T.A.E.G./T.E.G.: si tratta di una fattispecie di particolare importanza nelle ipotesi di operatività del Mediatore in assenza di convenzione o di svolgimento di attività consulenziale prodromica e strumentale all'esercizio di attività riservata.

Su questo fronte le irregolarità riscontrate riguardano:

- la corretta prospettazione dei costi del servizio reso;
- la definizione delle pratiche lavorate secondo un *timing* procedurale non coerente con il pieno espletamento della fase informativa precontrattuale;
- la mancata formalizzazione del contratto di mediazione creditizia;
- la mancata consegna al cliente della documentazione informativa precontrattuale;
- l'omessa comunicazione del compenso di mediazione (e/o del compenso percepito per l'attività di consulenza ove prodromica all'esercizio dell'attività riservata) alla banca o all'intermediario finanziario erogante.

Con riferimento alle ispezioni ordinarie, le fattispecie in discorso sono state oggetto di 5 raccomandazioni e di 5 procedure sanzionatorie avviate nel corso del 2020.

Per quanto concerne le ispezioni tematiche, invece, le fattispecie in argomento sono state oggetto di 21 raccomandazioni⁷ e di 2 procedure sanzionatorie avviate nel corso del 2020.

⁷ Di cui 11 nei confronti di Agenti in attività finanziaria e 10 nei confronti di Mediatori creditizi.

- *Principio di indipendenza*, che caratterizza l'attività di mediazione creditizia per garantirne la terzietà rispetto a banche e intermediari finanziari.

Le verifiche svolte hanno interessato gli assetti proprietari e gestionali, e ai rapporti commerciali commisurati ai prodotti erogati e hanno evidenziato, in alcuni casi, la preponderante canalizzazione delle soluzioni creditizie proposte verso un determinato istituto di credito, nonché l'assenza di presidi atti a garantire il rispetto del principio di indipendenza.

Le fattispecie fin qui descritte sono state oggetto di 2 raccomandazioni a conclusione delle ispezioni ordinarie, e di una raccomandazione e di una procedura sanzionatoria avviata nel corso del 2020 ad esito di attività ispettive tematiche;

- *Controllo da parte della società sui collaboratori operanti a contatto con il pubblico*, relativo, in particolar modo, al rispetto da parte di questi ultimi delle norme ad essi applicabili, all'adempimento degli obblighi di aggiornamento professionale ed al possesso dei requisiti di onorabilità e di professionalità.

Le verifiche condotte dal gruppo ispettivo hanno evidenziato le seguenti criticità:

- procedure assenti o non effettive 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;
- assenza dei requisiti di onorabilità in capo ad alcuni collaboratori;
- inadempimento o parziale adempimento agli obblighi di aggiornamento professionale da parte sia di collaboratori che di amministratori.

Queste fattispecie sono state oggetto di una raccomandazione e di 5 procedure sanzionatorie avviate nel corso del 2020 ad esito di attività ispettive ordinarie, e di 9 raccomandazioni e 2 procedure sanzionatorie avviate nel corso del 2020 ad esito delle ispezioni tematiche;

Incompatibilità nell'esercizio delle attività riservate, nelle casistiche individuate dalla normativa di settore:

- tra l'attività di mediazione creditizia e quella di agenzia in attività finanziaria;
- tra Agenti in attività finanziaria e *broker* assicurativi;
- tra Mediatori creditizi e agenti assicurativi;
- tra Mediatori creditizi e i consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede (già promotori finanziari).

Le verifiche svolte hanno permesso di riscontrare situazioni di incompatibilità attuate, ad esempio, per mezzo di comuni assetti proprietari o di incroci di incarichi direttivi, gestionali o commerciali. Queste fattispecie sono state oggetto, con riferimento alle ispezioni ordinarie, di una raccomandazione e di 3 procedure sanzionatorie e di 6 raccomandazioni e di 6 procedure con riferimento alle ispezioni tematiche.

- *Vincolo del c.d. monomandato*, cioè il divieto imposto dalla normativa agli Agenti in attività finanziaria di acquisire mandati da più banche o intermediari finanziari per la distribuzione del medesimo prodotto creditizio.

Le verifiche ispettive in materia sono generalmente svolte in contemporanea su più soggetti iscritti ed operanti con mandati di banche o intermediari finanziari diversi, per accertare, nei fatti, se la natura dei rapporti societari e/o commerciali in essere tra gli stessi sia preordinata all'elusione del vincolo in discorso, così da massimizzare le opportunità di *business* mediante l'offerta indistinta dei prodotti di credito erogati dai diversi istituti mandanti.

I principali rilievi emersi attengono a prassi elusive attuate attraverso:

- accordi operativi – anche informali – 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;
- la comunanza dei soggetti apicali o delle sedi presso cui viene svolta l'attività riservata;
- lo scambio di segnalazioni di potenziali clienti tra Agenti in attività finanziaria operanti con mandato di banche o intermediari finanziari diversi per la distribuzione dei medesimi prodotti.

Tali fattispecie sono state oggetto di 3 raccomandazioni (di cui una ad esito di un'attività di *follow-up*), di 2 procedure sanzionatorie avviate nel corso del 2020 ad esito di attività ispettive ordinarie, e di 21 raccomandazioni e 7 procedure sanzionatorie avviate nel corso del 2020 a seguito delle ispezioni tematiche;

- *Doppia collaborazione*, ossia il divieto per i collaboratori di Agenti in attività finanziaria o di Mediatori creditizi di svolgere contemporaneamente la propria attività a favore di più iscritti.

Le verifiche svolte non si limitano agli aspetti formali, quindi all'esistenza o meno di un rapporto di lavoro contrattualizzato, ma si estendono all'analisi del rapporto nei suoi elementi fattuali, anche mediante l'analisi della documentazione contabile.

Le principali violazioni riscontrate possono considerarsi come accessorie a quelle in materia di c.d. *monomandato*, essendo stato rilevato che società appartenenti ad un gruppo composto da Agenti in attività finanziaria eludevano il vincolo normativo anche avvalendosi indistintamente dei collaboratori di ciascuna di esse, pur in assenza di accordi formali.

Le fattispecie in discorso sono state oggetto di una procedura sanzionatoria avviata nel corso del 2020 ad esito di attività ispettive ordinarie, nonché di una raccomandazione e di 2 procedure sanzionatorie ad esito di attività ispettive tematiche;

- *Ricorso a soggetti non iscritti negli Elenchi gestiti dall'Organismo per lo svolgimento dell'attività di promozione e illustrazione dei prodotti di credito svolta a contatto con il pubblico*.

Le verifiche svolte sulle corrette modalità di svolgimento, nei confronti del pubblico, dell'attività di promozione e illustrazione di prodotti creditizi sono preordinate anche ad accertare che queste attività siano svolte esclusivamente da figure professionali

abilitate, quindi personalmente iscritte negli Elenchi tenuti dall'Organismo o comunicate in qualità di collaboratori da società iscritte.

Le principali irregolarità emerse riguardano:

- l'impiego per l'attività svolta a contatto con il pubblico di soggetti non abilitati, talvolta anche tramite l'utilizzo, a scopi elusivi, di strumenti giuridici finalizzati all'esternalizzazione dell'attività lavorativa;
- lo svolgimento da parte di soggetti non abilitati di un'attività di *front office* nel corso della quale questi non si limitano alla mera fissazione di appuntamenti ma, anche soltanto in via generica, promuovono o descrivono prodotti creditizi.

Tali fattispecie sono state oggetto di 2 raccomandazioni e di 3 procedure sanzionatorie avviate nel corso del 2020 ad esito di attività ispettive ordinarie e di 3 raccomandazioni e 7 procedure sanzionatorie avviate nel corso del 2020 a valle di ispezioni tematiche. Sono state inoltre trasmesse 7 segnalazioni alla Guardia di Finanza per il seguito di competenza.

- ***Esclusivo svolgimento dell'attività riservata*** imposto ad Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi.

Per quanto attiene agli Agenti, i profili di irregolarità più ricorrenti riguardano lo svolgimento di attività consulenziali non connesse o strumentali all'attività tipica di agenzia, peraltro svolte anche in misura prevalente rispetto a quest'ultima.

Relativamente all'attività di mediazione creditizia, le anomalie accertate hanno riguardato lo svolgimento di diverse tipologie di attività consulenziali, comunque svolte in via accessoria e strumentale all'attività riservata; in particolare, si fa riferimento all'attività di intermediazione per mera rinegoziazione di linee di credito già aperte presso un determinato istituto di credito, all'intermediazione per l'apertura di una nuova linea di credito con l'istituto presso il quale il cliente ha già in essere altre posizioni debitorie aperte e, da ultimo, all'intermediazione per l'ottenimento di nuove linee di credito presso nuovi istituti di credito con i quali il cliente non ha posizioni debitorie aperte.

Le fattispecie in argomento sono state oggetto di 8 raccomandazioni notificate nel corso del 2020 ad esito di attività ispettive tematiche;

- ***Svolgimento da parte di Mediatori creditizi di attività loro precluse.***

Si fa riferimento alla prassi di alcuni Mediatori creditizi di non limitarsi alla raccolta delle richieste di finanziamento ed alla prima istruttoria della pratica, assistendo invece il cliente anche nella fase di conclusione del contratto di finanziamento.

Le fattispecie in discorso è stata oggetto di una procedura sanzionatoria avviata nel corso del 2020, ad esito di un'attività ispettiva ordinaria;

- ***Condotta dell'ispezzionato non collaborativa e/o ostativa rispetto all'espletamento dell'attività di vigilanza.***

Nello specifico, le irregolarità rilevate attengono ai mancati o parziali riscontri alle richieste informative e documentali inoltrate dall'Ufficio Vigilanza, nonché a condotte tese a procrastinare lo svolgimento dell'attività istituzionale di controllo sui soggetti

iscritti, e all'omessa, tardiva od errata comunicazione dei dati negli Elenchi OAM. Queste fattispecie sono state oggetto di 2 procedure sanzionatorie avviate nel corso del 2020, con riferimento alle ispezioni ordinarie, e di 7 raccomandazioni e 3 procedure sanzionatorie avviate nel corso del 2020 (di cui 2 a seguito di attività di *follow-up*) nei confronti di agenti persone fisiche, a valle di ispezioni tematiche.

Ulteriore fattispecie riguarda in maniera specifica le operazioni di rinnovo dei finanziamenti rimborsabili mediante cessione del quinto dello stipendio o della pensione.

Nello specifico, i profili di criticità riscontrati in materia riguardano l'adozione, da parte degli intermediari del credito, di prassi commerciali scorrette, caratterizzate - ad esempio - dall'errata prospettazione dei costi che può comportare significativi rischi per la clientela, quale il sovraindebitamento.

È stato, altresì, rilevato come nell'ambito delle operazioni in discorso alcuni intermediari del credito prestino – sia direttamente che per il tramite di società di servizi controllate o amministrate dagli stessi soggetti apicali – un servizio accessorio di recupero degli oneri non maturati del finanziamento estinto.

Le fattispecie in discorso sono state oggetto di 3 raccomandazioni notificate nel corso del 2020 ad esito di attività ispettive tematiche;

- Si evidenzia, infine, che ad esito di ispezioni tematiche sono state avviate 4 procedure di cancellazione in considerazione della riscontrata assenza dei requisiti di iscrizione richiesti o, in un caso, dell'inattività del soggetto protrattasi per oltre 365 giorni.

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

Nell'ambito delle attività di controllo centralizzato condotte nell'anno 2020, alcune fattispecie emerse hanno determinato la necessità di valutare l'inclusione nel programma delle ispezioni di 8 soggetti coinvolti in origine da accertamenti a distanza.

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

- a) la possibile adozione, da parte di Mediatori creditizi, di prassi commerciali scorrette, finalizzate a consentire al cliente di ottenere un finanziamento eccedente rispetto ai limiti previsti dalla legge;
- b) la possibile implementazione, da parte degli intermediari del credito, di modalità operative standardizzate e non rispondenti ai principi di correttezza e trasparenza che devono, invece, ispirare la condotta degli operatori di settore;
- c) la possibile violazione del vincolo del mono-mandato mediante la realizzazione di commistioni e sinergie operative tra più Agenti in attività finanziaria, operanti su

mandato di intermediari finanziari diversi per la distribuzione dei medesimi prodotti di credito;

- d) la possibile esternalizzazione di segmenti propri dell'attività riservata (i.e. illustrazione dei prodotti di credito e profilatura del cliente) a soggetti terzi, quali gli operatori di *call center*.

Controlli derivanti dal protocollo d'intesa con la Fondazione Enasarco

Il processo di gestione delle attività condotte dalla Fondazione Enasarco per conto dell'Organismo, sulla base del Protocollo d'intesa sottoscritto il 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.

Nella Tabella che segue sono evidenziati gli accertamenti ispettivi avviati per conto dell'Organismo nel corso degli anni 2020 e 2019⁸. Complessivamente tali verifiche sono suddivise per tipologia di controllo inerenti ai requisiti di permanenza e di efficacia dell'iscrizione e le disposizioni normative che regolano l'esercizio dell'attività.

ISPEZIONI ENASARCO			
Tipologia controllo	Attività rivenienti dal 2019	Attività avviate nel 2020	Totale
Aggiornamento professionale	9	12	21
Polizza di assicurazione responsabilità civile	-	5	5
Operatività con lo stato di iscritto non operativo	1	-	1
Incompatibilità settore finanziario/assicurativo	-	1	1
Trasparenza nel rapporto con il cliente	2	3	5
Segnalazioni con soggetti iscritti e non iscritti	12	19	31
Violazione del mono-mandato	2	1	3
Omesso controllo collaboratori	1	1	2
Totale	27	42	69

Gli accertamenti ispettivi conclusi, nonché gli ulteriori approfondimenti condotti dall'Ufficio Vigilanza, hanno dato luogo a 9 raccomandazioni e a 1 procedura sanzionatoria relativa allo svolgimento dell'attività in modo non conforme alla disciplina di pubblicità e

⁸ La tabella dà conto anche delle attività ancora in corso

trasparenza dei servizi di intermediazione creditizia (alla data del 30 novembre 2020 ancora in corso). I restanti 9 accertamenti si sono conclusi con l'archiviazione dell'attività.

L'Ufficio Vigilanza ha inoltre avviato, grazie allo scambio periodico di informazioni concordato con la Fondazione Enasarco, un'attività di controllo sul rispetto dell'obbligo da parte dei soggetti iscritti di trasmettere all'Organismo l'elenco dei dipendenti e collaboratori di cui si avvalgono per il contatto con il pubblico.

Il controllo ha riguardato 5 soggetti iscritti negli Elenchi - per un totale di 6 presunti collaboratori non comunicati all'Organismo ma nei confronti dei quali risultava attiva una posizione contributiva Enasarco - per i quali è stata trasmessa una richiesta di informazioni e documenti.

Le violazioni di IP/IMEL trasmesse alle Autorità comunitarie

L'Ufficio Vigilanza ha ricevuto numerose segnalazioni da parte dei Reparti della Guardia di Finanza e da Enti istituzionali inerenti alle violazioni compiute da Agenti operanti per conto di intermediari comunitari, le quali sono state trasmesse alle Autorità di Vigilanza degli Stati membri per le opportune azioni di competenza, ad esito dell'attività istruttorie concluse nell'anno in corso.

In particolare, le segnalazioni ricevute hanno interessato violazioni della disciplina prevista per l'esercizio dell'attività di Agente, violazioni riguardanti le disposizioni sulla trasparenza e correttezza nei confronti della clientela, 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.

La Tabella che segue 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, coinvolte nell'ambito delle istruttorie condotte sulle segnalazioni ricevute.

COMUNICAZIONI TRASMESSE AI PAESI DI ORIGINE DEGLI AGENTI IP/IMEL COMUNITARI	01.01.2020 – 31.12.2020
BANCO DE ESPANIA	23
BULGARIAN NATIONAL BANK	1
CENTRAL BANK OF IRELAND	30
DUTCH AUTHORITY FOR THE FINANCIAL MARKETS - AFM	1
FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY	39
MALTA FINANCIAL SERVICES AUTHORITY	1
THE FINANCIAL SERVICES AND MARKETS AUTHORITY - BANK OF BELGIUM	18
Totale	113

Gli esposti provenienti da terzi

L'Organismo, per prevenire prassi anomale o elusive degli obblighi di legge, garantire la professionalità degli iscritti e il mantenimento nel tempo dei requisiti necessari allo svolgimento della professione, acquisisce - in forma di segnalazione o reclamo - comunicazioni di terzi o di soggetti istituzionali e associazioni di categoria.

Nel corso dell'anno 2020, l'attività di approfondimento istruttorio effettuata a seguito delle segnalazioni ha riguardato 249 esposti ricevuti, che hanno interessato 318 soggetti.

Le Tabelle che seguono riportano gli esposti ricevuti con evidenza della tipologia del mittente, della territorialità dei soggetti segnalati, della fattispecie (categoria) segnalata e del relativo esito dell'attività istruttoria svolta.

Per quanto attiene agli esiti dell'attività istruttoria svolta su alcuni esposti, l'Ufficio Vigilanza ha provveduto ad avviare specifiche attività di controllo, anche di tipo ispettivo, già descritte nei precedenti paragrafi e sintetizzate nelle tabelle che seguono.

ESPOSTI	01.01.2020 – 31.12.2020						
	Totale	Anonimo	Ente/Associazione	GDF (e altre FP)	Intermediario	Istituzionale (Banca d'Italia, Mef, Ivass)	Privato
Materia							
Aggiornamento professionale	1	-	-	-	-	-	1
Antiriciclaggio	52	1	-	50	-	-	1
Collaboratori non iscritti	10	6	-	-	2	-	2
Convenzioni mediatori	1	-	1	-	-	-	-
Corso formazione professionale	3	3	-	-	-	-	-
Disciplina civilistica societa'	2	1	-	-	-	-	1
Doppia collaborazione	1	-	-	-	-	-	1
Esercizio abusivo	86	31	2	1	2	13	37
Esercizio attivita' da non operativo	1	-	-	-	-	-	1
Incompatibilita' agente-mediatore	2	1	-	-	1	-	-
Intermediazione prodotto	19	1	-	-	1	12	5
Licenza	1	1	-	-	-	-	-
Monomandato	4	1	-	-	1	-	2
Presunta rilevanza penale	12	2	-	2	1	1	6
Rapporti con intermediario	70	1	-	-	50	-	19
Rapporti societa'-collaboratori	5	-	-	-	1	-	4
Requisito esperienza	-	-	-	-	-	-	-
Requisito onorabilita'	1	-	-	-	-	-	1
Requisito titolo di studio	1	-	-	-	-	-	1
Rete segnalatori	1	1	-	-	-	-	-
Trasparenza	63	10	1	1	5	8	38
Variazione non comunicata	1	1	-	-	-	-	-
Totale	337	61	4	54	64	34	120
Territorialita'							
Nord	112	12	-	36	24	12	28
Centro	54	10	1	8	16	2	17
Sud e Isole	107	27	-	10	20	10	40
Estero	5	-	-	-	-	4	1
Dato non disponibile	59	12	3	-	4	6	34
Totale	337	61	4	54	64	34	120
Mezzo di trasmissione							
Lettera ordinaria o raccomandata	23	17	1	-	-	1	4
Email	35	6	-	-	-	-	29
Posta elettronica certificata	234	-	3	54	62	33	82
Portale OAM	45	38	-	-	2	-	5
Totale	337	61	4	54	64	34	120

ESPOSTI	01.12.2020 – 31.12.2020											
	Esposti 2020	Esposti rivenienti dal 2019	Totale esposti	Totale soggetti coinvolti	Conclusi							
					Accertamento pianificato	Archiviazione	Avvio Procedura	Confluito in altra attività	Raccomandazione	Segnalazione Autorità	Segnalazione Autorità Giudiziaria	Sospensione cautelare
Categoria	337	129	466	644	14	128	3	14	19	94	2	8
Aggiornamento professionale	1	-	1	2	-	1	-	-	-	-	1	-
Antiriciclaggio	52	25	77	116	-	25	3	-	3	44	-	6
Collaboratori non comunicati	-	3	3	3	1	1	-	-	-	1	-	-
Collaboratori non iscritti	10	-	10	16	-	-	-	-	-	-	-	-
Convenzioni mediatori	1	-	1	3	-	-	-	-	1	-	-	-
Corso formazione professionale	3	-	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-
Disciplina civilistica società	2	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
Doppia collaborazione	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Esercizio abusivo	86	25	111	142	2	17	-	5	2	27	1	-
Esercizio attività da non operativo	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Incompatibilità agente-mediatore	2	1	3	6	-	1	-	-	1	-	-	-
Intermediazione prodotto	19	37	56	71	4	32	-	1	1	9	-	-
Licenza	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Monomandato	4	3	7	16	-	2	-	4	-	-	-	-
Presunta rilevanza penale	12	3	15	49	1	23	-	1	1	2	-	2
Rapporti con intermediario	70	-	70	76	-	1	-	1	10	-	-	-
Rapporti società-collaboratori	5	7	12	18	-	5	-	-	-	-	-	-
Requisito esperienza	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Requisito onorabilità	1	1	2	2	1	-	-	-	-	-	-	-
Requisito titolo di studio	1	6	7	7	-	3	-	-	-	-	-	-
Rete segnalatori	1	-	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-
Trasparenza	63	18	81	103	5	17	-	2	-	11	-	-
Variazione non comunicata	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-

Il contrasto all'abusivismo finanziario

Rientra nei compiti dell'OAM l'azione di contrasto all'abusivismo finanziario. Gli esposti pervenuti all'Organismo nel corso dell'anno 2020 in materia hanno riguardato 109 soggetti.

Proprio per rafforzare il contrasto all'attività di soggetti che operano illegittimamente l'Organismo ha svolto nel 2020 una campagna di informazione rivolta ai consumatori, affinché si rivolgano esclusivamente ad Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi, e messo a disposizione una modalità più semplice e intuitiva per la presentazione di un esposto.

Attraverso la compilazione di un servizio *web* dedicato, accessibile direttamente dal portale OAM, al link <https://www.organismo-am.it/vigilanza/segnalazioni-ed-esposti>, chiunque - iscritto o non iscritto negli Elenchi o Registri dell'Organismo, cittadino privato, aziende, etc. - può segnalare un possibile caso di esercizio abusivo dell'attività di intermediazione creditizia, di intermediazione nei servizi di pagamento o dell'attività di Compro oro, oppure una irregolarità riscontrata nella condotta di un soggetto iscritto negli Elenchi.

A sostegno della segnalazione è possibile allegare documentazione quale, a titolo esemplificativo, eventuale materiale pubblicitario o promozionale utilizzato dal soggetto segnalato, corrispondenza cartacea o digitale, *screenshot* di pagine *web*, contratti, fatture, visure.

Complessivamente, nel 2020, sono state trasmesse 59 segnalazioni al Nucleo Speciale di Polizia Valutaria per approfondire e verificare l'eventuale reato di esercizio abusivo dell'attività di intermediazione creditizia.

Sono stati inoltre depositati 3 esposti presso le competenti Procure della Repubblica.

ESPOSTI PRESENTATI ALLA PROCURA DELLA REPUBBLICA	
Esposti da terzi	2
Ispezioni tematiche	1
Totale	3

Nel corso del 2020, l'Autorità Giudiziaria ha inoltre notificato all'Organismo l'avvio di 7 procedimenti penali, di cui 5 provenienti dagli esposti presentati dalla Fondazione, e 2 scaturiti da autonome indagini della Guardia di Finanza, nei quali l'Organismo è stato ugualmente considerato quale parte offesa dal reato di intermediazione creditizia abusiva, con i quali è stato disposto il rinvio a giudizio dei soggetti coinvolti.

Nel medesimo anno, l'Autorità giudiziaria ha, altresì, notificato 6 richieste di archiviazione rivenienti da precedenti esposti depositati dall'Organismo; per 2 di queste l'OAM ha presentato opposizione, ritenendo sussistenti le condizioni.

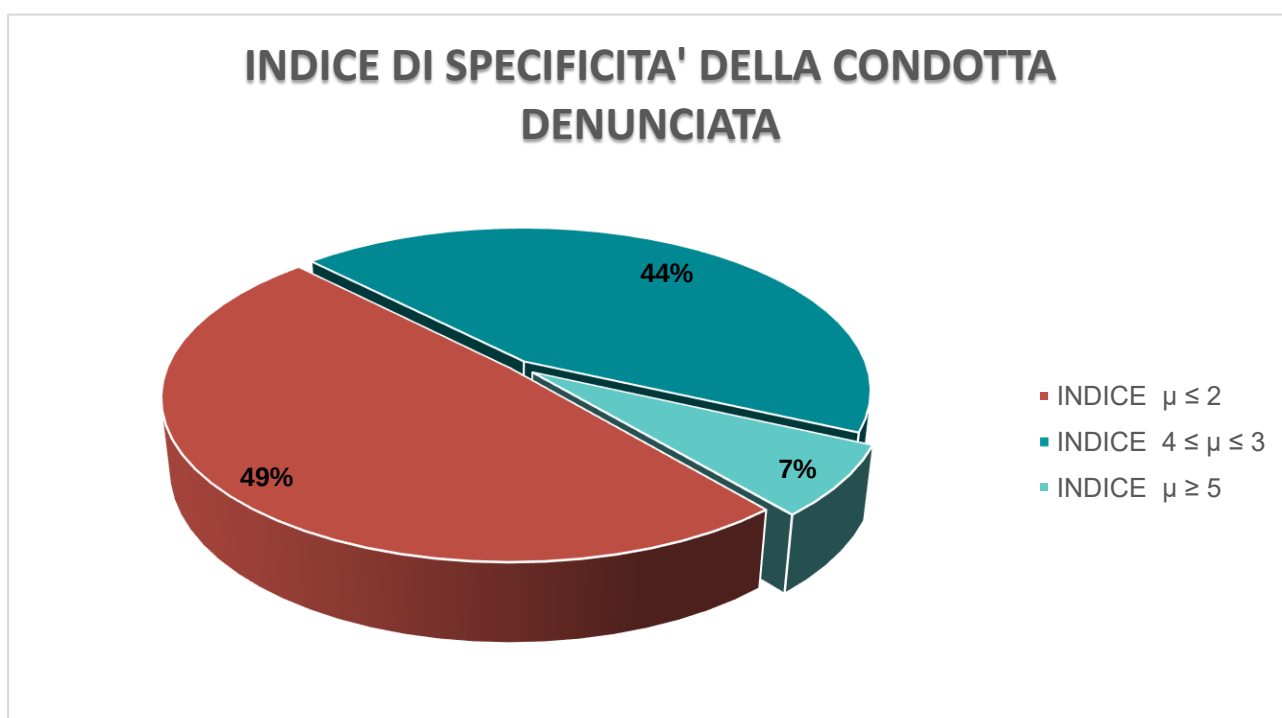
Con l'entrata in vigore del D. Lgs. n. 92/2017, che ha istituito il Registro degli Operatori Compro oro, è stato introdotto il reato di "esercizio abusivo dell'attività" (art. 8 del citato Decreto), con il quale vengono puniti, "con la reclusione da sei mesi a quattro anni e con la multa da 2.000 euro a 10.000 euro" coloro che svolgono l'attività di Compro oro in assenza dell'iscrizione al suddetto Registro tenuto dall'OAM.

Per tale ragione, nel 2020, l'Autorità Giudiziaria, ha notificato l'avvio di numerosi procedimenti penali nei confronti di operatori Compro oro abusivi.

In materia di esposti si ricorda che l'Organismo, nell'analizzare i dati, si è dotato di un sistema di specificità delle condotte. In particolare, sono state prima individuate 11 categorie di informazioni ("specificità della condotta denunciata") e un successivo indice (μ) per rappresentare quante delle categorie di informazioni sono presenti in ciascun esposto

e, infine, tre intervalli compresi tra un valore minimo e massimo di categorie presenti. È stata quindi calcolata la percentuale degli esposti ricevuti ricompresi all'interno di ciascun intervallo.

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



Da rilevare come il 49% degli esposti ricevuti contiene un numero di informazioni maggiormente esaustive a supporto della denuncia dell'esercizio abusivo dell'attività.

Il 2 dicembre 2020 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, con riferimento alle attività di controllo illustrate in precedenza. 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.

PARTE TERZA

ANALISI DELLA POPOLAZIONE DEGLI ISCRITTI

Gli Elenchi di Agenti e Mediatori

La Tabella 6 riporta, alla data del 31 dicembre 2020, i dati relativi al numero degli iscritti negli Elenchi (operativi, non operativi e sospesi per provvedimento sanzionatorio dell'Organismo), dei cancellati (sia su istanza di parte che per provvedimento sanzionatorio dell'OAM) e dei collaboratori, ciascuna categoria divisa per Elenco di appartenenza.

Tabella 6 – Dati Elenchi al 31/12/2020

Situazione Elenchi	2020	AGENTI		MED	AGENTI IP	
	31-dic	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.
Iscritti	8.272	5.329	986	290	1.511	156
- Operativi	7.290	4.589	930	278	1.350	143
- Non Operativi	976	740	56	10	158	12
- Sospesi	6	0	0	2	3	1
Collaboratori	17.309	629	6.841	6.809	133	2.897
- Agente Società Capitali	15.988		6.430	6.809		2.749
- Agente Società di Persone	559		411			148
Cancellati	8.738	5.688	706	202	1.883	259
- su istanza di parte / d'ufficio	4.728	3.312	546	163	559	148
- con provv. sanz. art.128 - duodecies, co.1	1.859	743	98	33	906	79
- con provv. sanz. art.128 - duodecies, co.3	2.151	1.633	62	6	418	32

Confronto e analisi dati 2019 - 2020

La Tabella 7 mette a confronto i dati di chiusura degli anni 2019 e 2020: iscritti operativi e non operativi, cancellati e collaboratori.

Tabella 7 – Comparazione e Δ dati 2019/2020

Situazione Elenchi	2019	2020	Δ	Trend %
	31-dic	31-dic	19/20	19/20
Iscritti	7.956	8.272	316	4%
- Operativi	7.154	7.290	136	2%
- Non Operativi	799	976	177	22%
- Sospesi	3	6	3	100%
Collaboratori	16.227	17.309	1.082	7%
- Agente Società Capitali	9.073	15.988	6.915	76%
- Agente Società di Persone	610	559	-51	-8%
Cancellati	8.197	8.738	541	7%
- su istanza di parte / d'ufficio	4.258	4.728	470	11%
- con provv. sanz. art.128 - duodecies, co.1	1.891	1.859	-32	-2%
- con provv. sanz. art.128 - duodecies, co.3	2.048	2.151	103	5%

Dalla comparazione dei dati emerge che, rispetto alla chiusura del 2019, la popolazione degli iscritti è aumentata di 316 unità (4%), di cui circa il 56% è costituito da iscritti non operativi. In generale l'aumento numerico registrato è dovuto principalmente all'iscrizione di 176 Agenti nei servizi di pagamento, di cui il 70% è iscritto come operativo.

Le categorie di iscritti che hanno registrato un lieve aumento rispetto all'anno 2019, sono rappresentate dai Mediatori creditizi (+3) e dagli Agenti nei servizi di pagamento, sotto forma di persone fisiche (+123) e dalle società Agenti in attività finanziaria (+31).

Per quanto riguarda la categoria dei dipendenti/collaboratori degli iscritti, si registra complessivamente un deciso aumento di 1.082 unità, per un totale di 17.309 soggetti. La crescita di tali rapporti instaurati ha riguardato in misura quasi totalitaria il settore della mediazione creditizia con un incremento pari a 1.023 unità, mentre è possibile notare una diminuzione dei dipendenti/collaboratori iscritti alle categorie degli Agenti in attività finanziaria sotto forma persone fisiche (-13) e degli Agenti nei servizi di pagamento, persone giuridiche (-230).

Con riferimento ai soggetti cancellati dagli Elenchi nel corso del 2020, si conta un totale di 541 unità, registrando una diminuzione rispetto a quanto avvenuto nel 2019 (n. 1.596).

È possibile notare un aumento del numero di cancellazioni su istanza di parte del 1% (n. 464 nel 2019 contro n. 470 nel 2020), mentre sono diminuiti del 94% i soggetti cancellati con provvedimenti sanzionatori dell'Organismo passando da un totale di 1.132 nel 2019 a 71 nel 2020. Tali provvedimenti hanno riguardato principalmente le persone fisiche nelle categorie degli Agenti in attività finanziaria (per il 69%) e degli Agenti nei servizi di pagamento (per il 24%).

Focus sui collaboratori

Seguono nella Tabella 8 il dettaglio e confronto con il 2019 sui collaboratori che sono anche iscritti come persone fisiche per identificare quelli “puri”, ovverossia 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 al 7% anche dei “puri” (+1.025 unità): un aumento sostanziale in tutti i settori, soprattutto in quello della mediazione creditizia (+1.021), ad eccezione dei collaboratori puri degli Agenti di servizi di pagamento, per i quali si è registrato un decremento del numero di collaboratori di 202 unità.

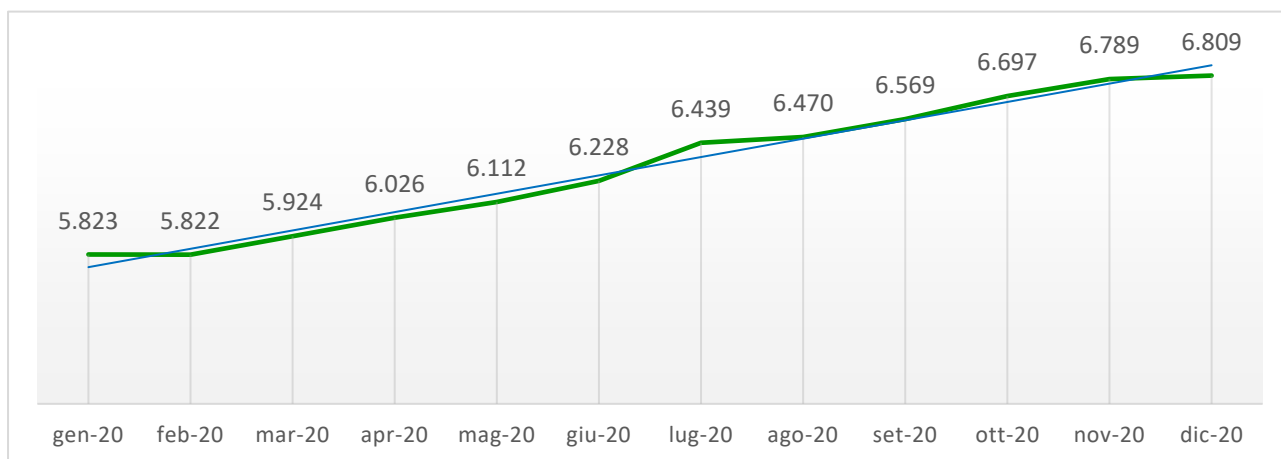
Nel settore dell'agenzia finanziaria, il 94% dei collaboratori (6.841 unità) risulta essere alle dipendenze di società di capitali e di questi oltre l'82% risulta “puro”, con il restante 18% iscritto quindi anche come persona fisica. Nei servizi di pagamento (società di capitali), invece, solo il 2% dei soggetti è iscritto anche come persona fisica, con la quasi totalità (98%) in rapporto di collaborazione con le società iscritte.

Tabella 8 – Collaboratori “puri”: comparazione 2019/2020

Collaboratori puri	2019	2020	AGENTI	MED	AGENTI IP	Δ 19/20	Trend % 19/20
	31-dic	31-dic	P.G.	P.G.	P.G.		
	13.749	14.774	5.274	6.807	2.693		
di Iscritti operativi	13.711	14.706	5.245	6.784	2.677	995	7%
di Iscritti non operativi	38	66	29	21	16	28	74%
di sospesi	0	2	0	2	0	2	200%

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

Grafico 1 – Mediatori creditizi: andamento mensile collaboratori



Per la categoria dei Mediatori creditizi, si è registrato un aumento (+986) pari al 17% del numero dei collaboratori che ha chiuso l'anno a 6.809 unità. Incremento registrato anche nell'ambito delle società di capitali Agenzie finanziarie (+311 soggetti), pari al 5% da gennaio.

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

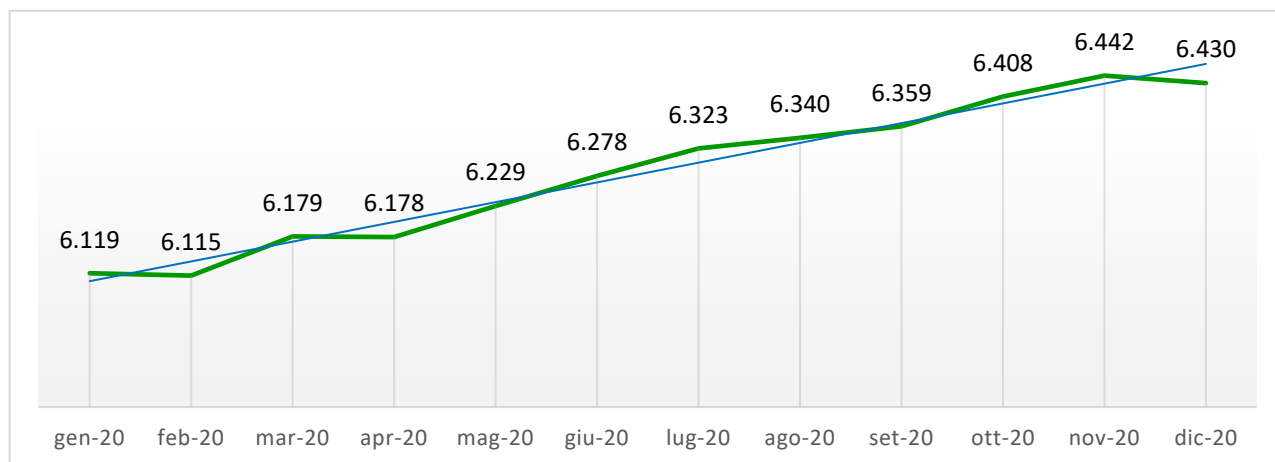
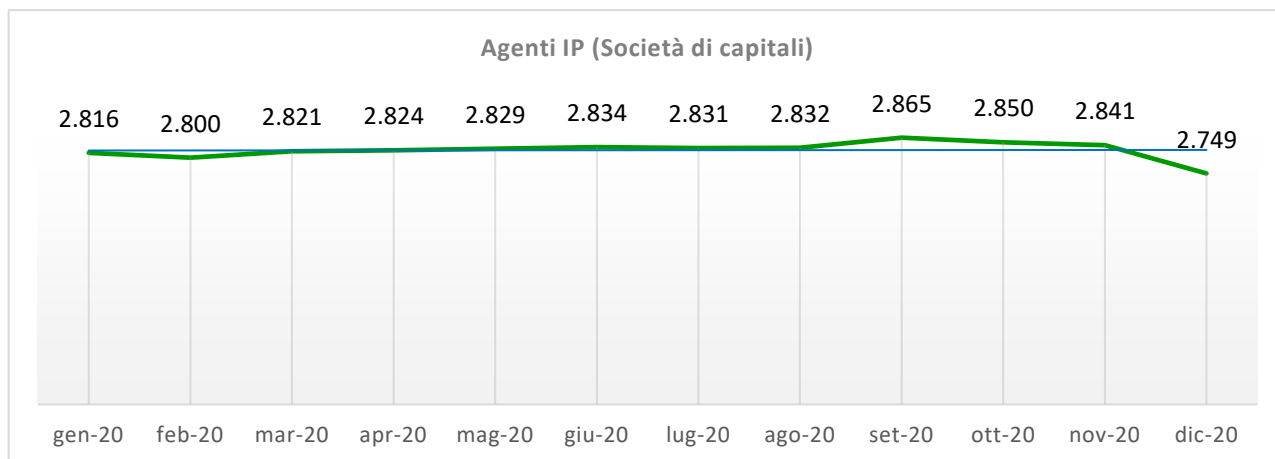
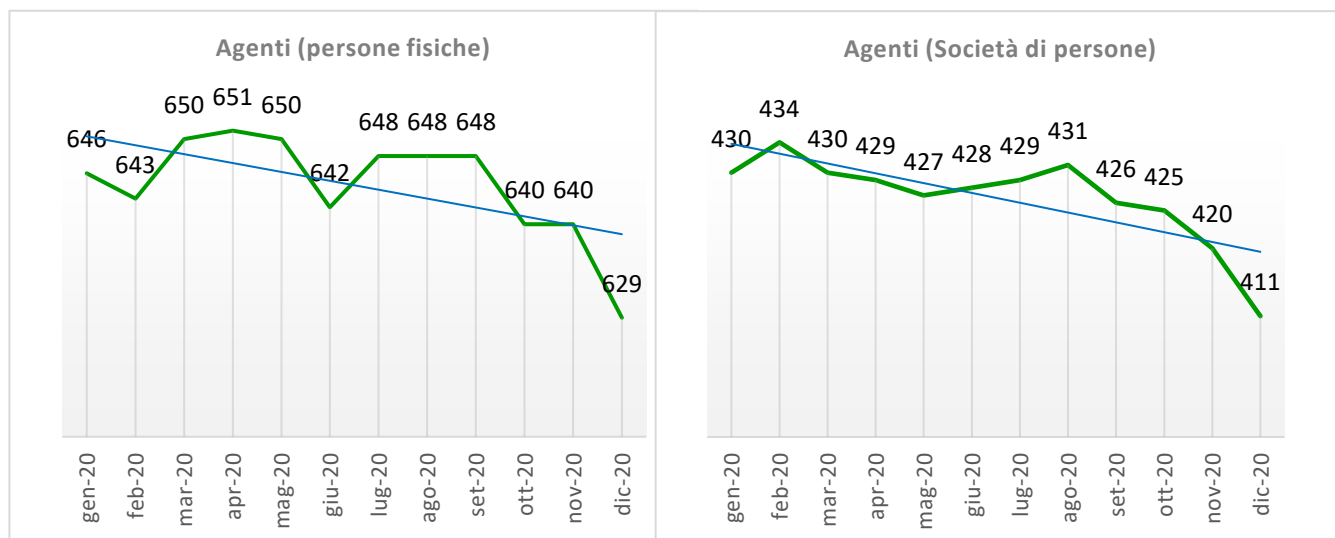


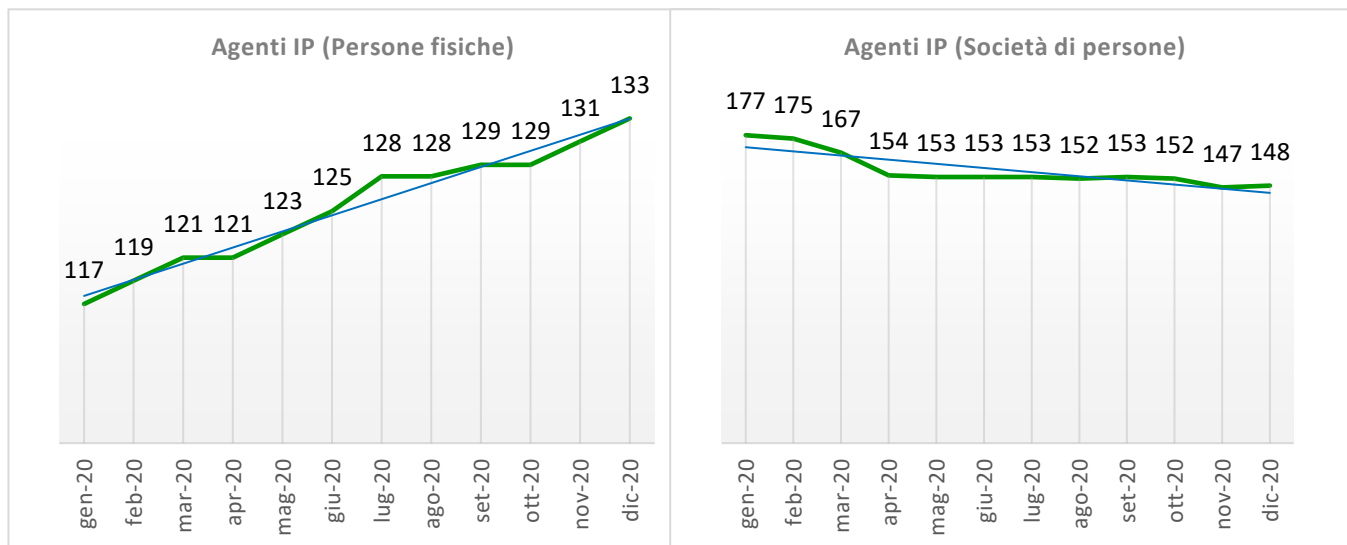
Grafico 3 – Agenzie servizi di pagamento (società di capitali): andamento mensile collaboratori



Una categoria in cui il numero dei collaboratori è diminuito nel 2020 è quella relativa ai servizi di pagamento dove nelle società di capitale la riduzione è pari al 7% con 230 soggetti in meno.

Grafico 4 – Altri settori: andamento mensile collaboratori





Negli altri settori, come sopra raffigurato, si è registrato invece un lieve incremento esclusivamente per i collaboratori di Agenti nei servizi di pagamento (persone fisiche), mentre si nota un calo del numero di collaboratori sia presso gli Agenti nei servizi di pagamento (società di persone) che Agenti in attività finanziaria (società di persone fisiche).

La distribuzione geografica degli iscritti

La Tabella 9 che segue mostra la distribuzione geografica della popolazione degli iscritti negli Elenchi alla fine del 2020. In particolare, il maggior numero di iscritti si concentra nel sud Italia (38%), principalmente in Sicilia e Campania (11%), dove si registra anche la più cospicua presenza di Agenti persone fisiche.

Nelle Regioni settentrionali si concentra il 37% degli iscritti, con il 14% in Lombardia, e si registra una più alta presenza di realtà maggiormente strutturate quali Mediatori creditizi, dei quali oltre il 53% ha qui la propria sede legale (di cui circa il 61% 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 (28%) e gli Agenti nei servizi di pagamento (30%).

Tabella 9 – 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	1.125	14%	557	142	95	302	29
Lazio	1.039	13%	599	139	55	225	21
Sicilia	940	11%	688	96	16	131	9
Campania	938	11%	655	113	23	128	19
Puglia	567	7%	439	68	6	44	10
Piemonte	596	7%	422	80	13	74	7
Veneto	532	6%	325	50	30	118	9
Toscana	504	6%	267	55	15	151	16
Emilia-Romagna	458	6%	287	51	13	98	9
Calabria	336	4%	241	50	2	38	5
Liguria	233	3%	151	17	2	60	3
Sardegna	225	3%	159	37	6	21	2
Marche	207	3%	137	17	6	43	4
Abruzzo	186	2%	141	22	2	19	2
Umbria	119	1%	81	13	3	17	5
Friuli-Venezia Giulia	89	1%	55	12	0	21	1
Molise	57	1%	41	11	1	3	1
Trentino-Alto Adige	61	1%	39	6	2	11	3
Basilicata	58	1%	44	7	0	6	1
Valle d'Aosta	2	0%	1	0	0	1	0
NORD	3.096	37%	1.837	358	155	685	61
CENTRO	2.055	25%	1.225	246	81	455	48
SUD	3.121	38%	2.267	382	54	371	47
TOTALE	8.272	100%	5.329	986	290	1.511	156

Distribuzione degli iscritti per fasce d'età e genere

La Tabella 10 mostra la suddivisione delle persone fisiche iscritte per fasce di età: si evidenzia come quella 41/50 sia la più numerosa potendo contare su 3.046 iscritti (35%), valore composto dal 45% di soggetti di sesso maschile. Con soli 584 soggetti, la fascia 18/30 risulta la meno corposa (7%).

Tabella 10 - Divisione iscritti per fasce di età

Fasce d'età	AGENTI		AGENTI IP		OCO		Totale	% totale età
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna		
18-30	250	109	109	48	37	31	584	7%
31-40	844	441	345	104	219	119	2.072	24%
41-50	1.368	596	430	109	356	187	3.046	35%
51-60	975	318	216	69	379	219	2.176	25%
>60	361	67	62	19	259	110	878	10%
Totale	3.798	1.531	1.162	349	1.250	666	8.756	100%

I Mandati

I mandati comunicati dagli iscritti a fine 2020 risultano complessivamente 26.900 ed emerge un importante aumento di 1.027 unità (+4%).

Come riscontrabile nella Tabella 11, anche nel 2020 ha mantenuto la “Cessione del V dello stipendio/pensione e delegazioni di pagamento” è il prodotto maggiormente presente sul mercato (18%), seguito dal “Credito personale” (15%) e dai “Mutui” (11%).

I mandati per i quali si registra un incremento risultano principalmente: “Garanzia collettiva dei fidi” (+22%), “Acquisto credito” (+20%), “Credito personale” (+8%) e “Money transfer” (+8%); il comparto che mostra, invece, la flessione maggiore è la “Ristrutturazione dei crediti” (-11%).

Tabella 11 – Confronto dati mandato

A Concessione di finanziamenti	2019	%	2020	%	Δ	Trend %
A.2 Cessioni del V / pensione e delegazioni di pagamento	4.621	18%	4.751	18%	130	3%
A.10 Credito personale	3.611	14%	3.943	15%	332	8%
A.1 Mutui	2.660	10%	2.862	11%	202	7%
B.2 Carte di credito e di debito	2.221	9%	2.266	8%	45	2%
B.1 Money transfer	1.617	6%	1.756	7%	139	8%
A.5 Leasing autoveicoli e aeronavi	1.741	7%	1.705	6%	-36	-2%
A.11 Credito finalizzato	1.572	6%	1.545	6%	-27	-2%
A.4 Acquisto credito	1.099	4%	1.366	5%	267	20%
B.3 Incasso e trasferimento fondi ed altri servizi di pagamento	1.157	4%	1.106	4%	-51	-5%
A.7 Leasing strumentale	1.025	4%	1.037	4%	12	1%
A.15 Credito revolving	995	4%	944	4%	-51	-5%
A.6 Leasing immobiliare	682	3%	692	3%	10	1%
A.9 Aperture di credito in conto corrente	666	3%	674	3%	8	1%
A.8 Leasing su fonti rinnovabili ed altre tipologie di investimento	612	2%	634	2%	22	3%
A.3 Factoring	415	2%	441	2%	26	6%
A.16 Ristrutturazione dei crediti	366	1%	330	1%	-36	-11%
A.13 Rilascio di fidejussioni e garanzie	314	1%	330	1%	16	5%
A.14 Anticipi e sconti commerciali	229	1%	236	1%	7	3%
A.12 Prestito su pegno	182	1%	169	1%	-13	-8%
A.13-bis Garanzia collettiva dei fidi	88	0%	113	0%	25	22%
TOTALE	25.873	100%	26.900	100%	1.027	4%

Prova d'Esame e Prova Valutativa: analisi dei risultati

Prova d'Esame

Nel corso del II semestre 2020, l'Ufficio Elenchi ha gestito la Prova d'Esame organizzando 46 sessioni, con svolgimento in modalità *online*.

In sintesi, sono stati messi a disposizione un totale di n. 1.290 posti (+70 rispetto al 2019) rispetto ai quali si sono contate 1068 presenze di candidati (pari al 91% di affluenza).

L'esame consta di una prova scritta, della durata di 90 minuti, con assegnazione a ciascun candidato di un questionario composto da 60 quesiti a scelta multipla e risposta singola. La prenotazione, accettazione e svolgimento avvengono esclusivamente tramite strumenti informatici ed altri requisiti minimi indicati nei singoli Bandi di volta in volta pubblicati sul sito dell'Organismo.

I quesiti sottoposti ai candidati sono estratti, nel rispetto delle percentuali previste, da un *database* di domande, con le relative risposte, pubblicato sul portale dell'OAM e la Prova d'Esame si intende superata con un punteggio non inferiore a 36 risposte esatte sulle 60 domande sottoposte ai candidati.

La Tabella seguente riporta il dettaglio delle sessioni in termini di soggetti prenotati, partecipanti e idonei, le relative percentuali, con riferimento sia all'anno in disamina che ai dati storici relativi alla gestione della Prova d'Esame dal 2012.

In relazione ai risultati, relativi alle sessioni di esame, conseguiti dai partecipanti, la percentuale degli iscritti risultati idonei risulta pari al 91% dei partecipanti.

Tabella 12 – Storico Prova d'Esame – 2012/2020

DATI PROVA ESAME 2012-2020						
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%
2020	1290	1288	1170	1068	91%	91%
Totale	11.991	9.807	9.167	6.487	93%	71%

Da un raffronto delle seguenti Tabelle 13, 14 e 15 si desume, in estrema sintesi, che la maggior parte dei partecipanti (59%) ha meno di 40 anni e sono principalmente di sesso maschile (71%).

Tabella 13 – Fasce di età dei partecipanti e degli idonei all'esame nel 2020

Età	Partecipanti	Idonei	% Totale idonei	% idonei per stessa fascia di età
18-30	375	331	31%	88%
31-40	332	304	28%	92%
41-50	306	286	27%	93%
51-60	134	127	12%	95%
over 60	23	20	2%	87%
	1170	1068		

Tabella 14 – Fasce d'età, età media e genere dei partecipanti nel 2020

Età media	Fasce età	Partecipanti	% fasce età/ partec	Uomini	% Uomini/ fasce età	% Uomini/ tot partec	Donne	% Donne/ fasce età	% Donne/ tot partec
37	18-30	375	32%	276	74%	24%	99	26%	8%
	31-40	332	28%	229	69%	20%	103	31%	9%
	41-50	306	26%	197	64%	17%	109	36%	9%
	51-60	134	11%	108	81%	9%	26	19%	2%
	over 60	23	2%	20	87%	2%	3	13%	0%
Totale		1170		830			340		
%				71%			29%		

Tabella 15 – Genere degli idonei nel 2020

Idonei totale	Uomini	Donne
1068	751	317
%	70%	30%

In termini di provenienza dei candidati, la Campania e la Sicilia sono risultate la Regioni con più partecipanti (16%) seguita dal Lazio (12%), Lombardia (10%) e Puglia (8%). Ulteriori dettagli sono specificati nella Tabella 16 che segue.

Tabella 16 – Provenienza dei partecipanti e degli idonei all'esame nel 2020

Regione	Partecipanti	%	Idonei	%
ABRUZZO	17	1%	15	88%
BASILICATA	16	1%	15	94%
CALABRIA	76	6%	74	97%
CAMPANIA	191	16%	183	96%
EMILIA ROMAGNA	29	2%	28	97%
ESTERO	46	4%	34	74%
FRIULI VENEZIA GIULIA	10	1%	8	80%
LAZIO	139	12%	131	94%
LIGURIA	23	2%	22	96%
LOMBARDIA	114	10%	103	90%
MARCHE	15	1%	15	100%
MOLISE	7	1%	5	71%
PIEMONTE	67	6%	64	96%
PUGLIA	97	8%	88	91%
SARDEGNA	33	3%	30	91%
SICILIA	190	16%	160	84%
TOSCANA	32	3%	29	91%
TRENTINO ALTO ADIGE	5	0%	4	80%
UMBRIA	14	1%	13	93%
VALLE D'AOSTA	2	0%	2	100%
	1170		1068	

Interessante notare come il 19% dei partecipanti (225), alla data d'esame, aveva già un rapporto di collaborazione attivo con un Agente o un Mediatore creditizio iscritto, per l'autorizzazione del quale era previsto il superamento della Prova Valutativa.

Si ritiene che la possibilità di svolgere anche l'esame con modalità *online*, abbia comunque attratto soggetti, già attivi come collaboratori/dipendenti di iscritti, per iscriversi personalmente o ricoprire ruoli di direzione, amministrazione e controllo in società iscritte.

Tabella 17 – Candidati all'esame con rapporto di collaborazione attivo alla data d'esame

Candidati con rapporto di collaborazione attivo al momento dell'esame		
Collaboratori attivi alla data d'esame	225	19%
Senza collaborazione attiva	945	81%

Stato candidato alla data d'esame	Totale candidati per stato	Percentuali
Registrato	1153	
Iscritto non operativo	2	
Iscritto operativo	2	
Cancellato	13	

Totale presenti fino a dicembre 2020	1170
--------------------------------------	------

Prova Valutativa

La Prova Valutativa si svolge con le medesime modalità informatiche previste dalla Prova d'Esame dalla quale si differenzia quanto a durata (20 minuti), numero di quesiti ai quali rispondere (20) e voto minimo richiesto per il suo superamento (12 risposte esatte).

Nel corso del 2020, sono stati resi disponibili 3.240 posti, suddivisi in 104 sessioni, che hanno visto la partecipazione di 2.974 candidati (pari al 92%).

Sono risultati idonei 2.704 soggetti (91%), confermando l'andamento registrato negli anni precedenti. In 6 casi (0,2% dei partecipanti) la Commissione di valutazione, grazie alle rilevazioni audio/video a disposizione, ha ritenuto sussistenti palesi violazioni di condotta, rispetto a quanto sancito nel Bando della prova, da parte dei candidati, invalidandone la prova sostenuta.

La Tabella 18 riporta il dettaglio delle sessioni tenutesi nell'anno.

Tabella 18 – Dati Sessioni Prova Valutativa

PROVA VALUTATIVA 2020												
Anno	Sessioni	Posti disponibili	Prenotati	Partecipanti	Invalidati	%	Non Idonei	%	Idonei	%	Affluenza	Media voto
2020	104	3.240	3.226	2.974	6	0%	264	9%	2.704	91%	93%	16

Dalla Tabella 19 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 19 – 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.
38	18-30	939	32%	530	56%	18%	409	44%	14%
	31-40	812	38%	425	52%	14%	387	48%	13%
	41-50	738	25%	421	57%	14%	317	43%	11%
	51-60	386	13%	285	74%	10%	101	26%	3%
	over 60	99	3%	81	82%	3%	18	18%	1%
Totale		2.974		1.742			1.232		
%				58%			42%		

Registri Cambiavalute e Compro oro

Registro dei Cambiavalute

Al Registro dei Cambiavalute risultano iscritti, a fine 2020, 100 soggetti, il 59% costituito da persone giuridiche a fronte del 41% di persone fisiche. Dei 345 sportelli operativi, l'87% (300) è in capo a persone giuridiche, mentre oltre il 94% degli iscritti risulta operare con meno di 5 sportelli operativi.

Tabella 20 – Dati Registro al 31/12/2020

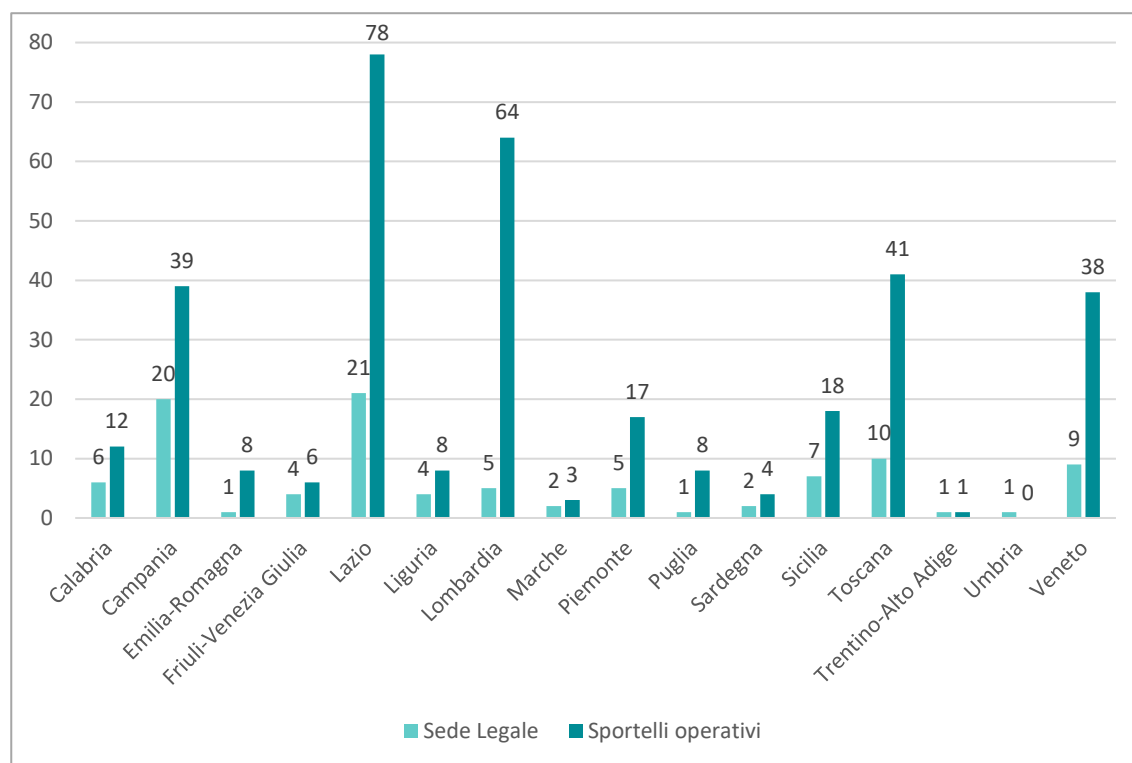
Registro Cambiavalute	TOTALE	≤ 5 Sportelli		> 5 Sportelli	
		P.F.	P.G.	P.F.	P.G.
Iscritti	100	41	53	0	6
Sportelli Operativi:	345	45	80	0	220
Cancellati	38	18	20	0	0

Quanto alla distribuzione geografica degli sportelli alla fine del 2020, il Lazio con 78 sportelli operativi (23%) risulta essere la regione con più unità, segue la Lombardia con 64 sportelli (19%), la Toscana con 41(12%) e la Campania, con 39 (11% del totale). Complessivamente più del 64% degli sportelli operativi è ubicato in queste Regioni.

Regioni	N. Sportelli operativi	%
Calabria	12	3%
Campania	39	11%
Emilia-Romagna	8	2%
Friuli-Venezia Giulia	6	2%
Lazio	78	23%
Liguria	8	2%
Lombardia	64	19%
Marche	3	1%
Piemonte	17	5%
Puglia	8	2%
Sardegna	4	1%
Sicilia	18	5%
Toscana	41	12%
Trentino-Alto Adige	1	1%
Umbria	0	0%
Veneto	38	11%
Totale	345	100%

Il Lazio è invece la regione con il più alto numero di sedi legali/domicilio (21).

Grafico 5 – Distribuzione geografica sede legale/domicilio e Sportelli operativi Cambiavalute



Flussi mensili sulle negoziazioni effettuate

La paralisi del turismo dovuta alla pandemia si è riverberata anche sul numero delle negoziazioni effettuate che, in base alla legge, i Cambiavalute sono tenuti a inviare all'OAM con cadenza mensile.

Il 2020 ha infatti registrato (cfr. Tabella 21) un'importante diminuzione di flussi ricevuti, transazioni effettuate (record ricevuti) nonché dei soggetti iscritti che non ne hanno effettuate a livello mensile.

Complessivamente sono state ricevute 1.144 comunicazioni mensili di flussi sulle negoziazioni effettuate, contenenti circa 500.000 record relativi a tali transazioni, ivi compresi flussi inerenti anni di competenza precedenti, relativi a comunicazioni tardive.

Tabella 21 – Andamento Negoziazioni Cambiavalute al 31/12/2020

Andamento	2016	2017	2018	2019	2020	Totale
Flussi Mensili	1.602	1.502	1.485	1.468	1.144	7.201
senza transazioni	281	260	272	191	324	1.328
% senza transazioni	18%	17%	18%	13%	28%	18%
Record ricevuti	2.763.051	2.823.401	2.220.631	1.835.774	500.902	10.143.759

Registro operatori Compro oro

Alla fine del 2020 risultano iscritti al Registro degli Operatori Compro oro 3.882 soggetti, equamente distribuiti tra persone fisiche e giuridiche, con un aumento di 253 unità rispetto all'anno precedente.

SINTESI

Registro degli operatori Compro oro

- n. 3.882 iscritti (+253 dal 2019)
 - n. 1.966 persone giuridiche
 - n. 1.916 persone fisiche
- n. 1.911 Attività Prevalente / n. 1.971 attività secondaria
- n. 190 cancellati su istanza di parte (102 persone fisiche e 88 giuridiche)
- n. 6.383 sportelli operativi
 - 4.265 in capo a persone giuridiche (67%)
 - 2.118 in capo a persone fisiche (33%)

Dalle dichiarazioni ricevute (vedi Tabella 22), il 49% degli iscritti svolge operazioni di Compro oro in via “prevalente” mentre i restanti in via “secondaria”.

Tabella 22 – Tipo di attività Operatori Compro Oro al 31/12/2020

Tipo Attività	Numero	%
Prevalente	1.911	49%
Secondaria	1.971	51%
Totale	3.882	100%

Gli sportelli operativi comunicati risultano in totale 6.383 e fanno capo (Tabella 23) per la maggior parte (84%) a soggetti che operano con una struttura di semplice dimensione (1 sportello operativo); una componente ristretta di iscritti (15%) risulta maggiormente strutturata (da 2 a 10 sportelli); mentre residuali ed in numero minimo risultano quelli con più di 10 sportelli, inclusi i soli 6 iscritti con più di 50.

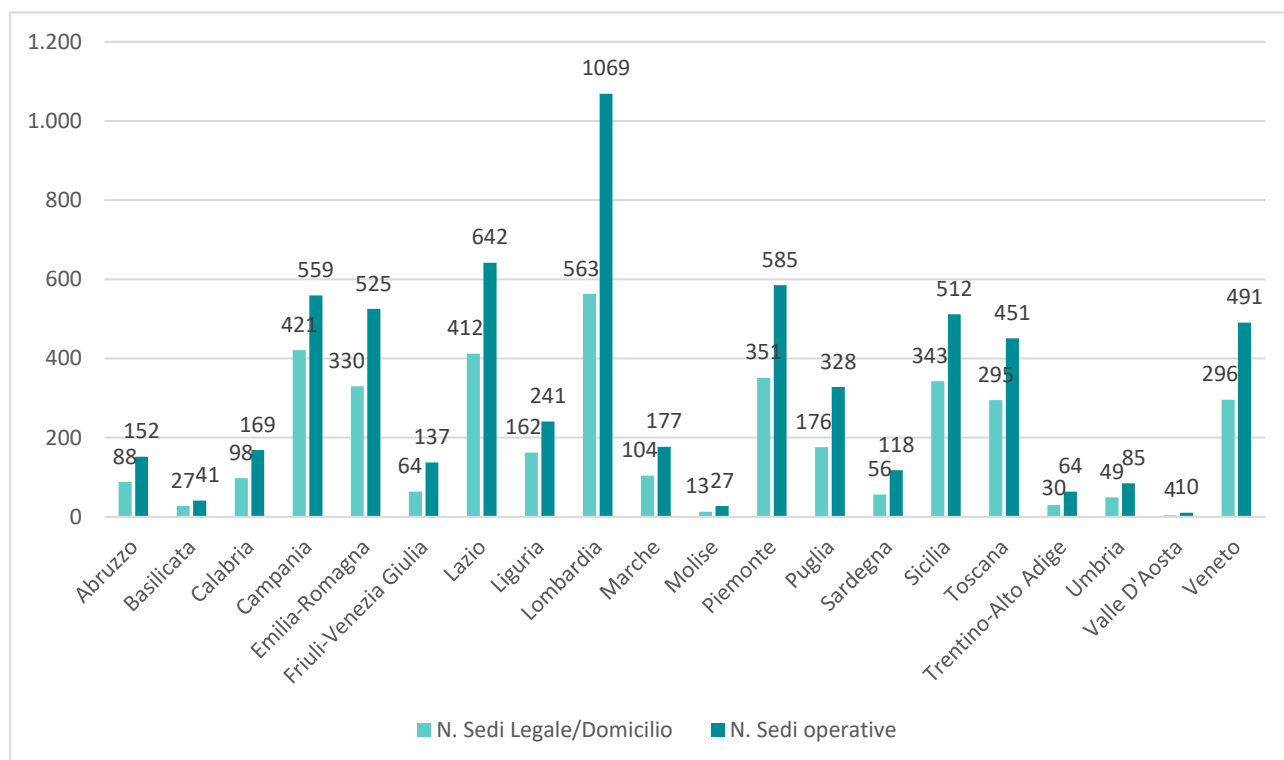
Tabella 23 – Numero sportelli operativi Operatori Compro Oro

NUMERO SPORTELLI OPERATIVI	Fisica	Giuridica	Totale	%
OCO con Sportelli Operativi N. 1	1.772	1.488	3.260	84%
OCO con Sportelli Operativi N. tra 2 e 5	141	407	548	14%
OCO con Sportelli Operativi N. tra 6 e 10	2	46	48	1%
OCO con Sportelli Operativi N. tra 11 e 20	1	13	14	0%
OCO con Sportelli Operativi N. tra 21 e 50	0	6	6	0%
OCO con Sportelli Operativi N. tra 51 e 100	0	3	3	0%
OCO con Sportelli Operativi superiori a 100	0	3	3	0%
Numero Sportelli Operatore Maggiore	395			

Per quanto concerne la distribuzione geografica sul territorio nazionale degli sportelli operativi il maggior numero è localizzato in Lombardia (17%) con oltre 1.000 negozi, seguita dal Lazio con 642 (10%) Piemonte con 585 (9%) e Campania con 559 (9%).

Queste 4 regioni coprono il 45% delle sedi operative mentre il maggior numero di sedi legali/domicili (421) si concentra in Lombardia. (vedi Grafico 6).

Grafico 6 – Distribuzione geografica sede legale/domicilio e Sedi operative Operatori Compro Oro



IP/IMEL comunitari

Gli Agenti nei servizi di pagamento che operano in Italia per conto di Istituti di pagamento o di moneta elettronica, direttamente o tramite il punto di contatto centrale dell'IP/IMEL comunitario, devono comunicare all'Organismo i dati relativi all'operatività in Italia e le eventuali variazioni.

In base ai dati ricevuti alla scadenza del III trimestre del 2020⁹, il panorama di tali soggetti è composto da un totale di 17.246 Agenti¹⁰ e 19.065 punti vendita, facenti capo ad un totale di 15 IP/IMEL comunitari, dei quali la maggior parte (7) sono sotto l'egida dell'Autorità britannica *Financial Conduct Authority*.

⁹ La scadenza per l'invio dei dati al IV trimestre 2020 è fissata per il 20 gennaio 2021. Non è quindi al momento disponibile l'aggiornamento dei dati riportati.

¹⁰ 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.

Rispetto all'anno precedente, si è registrato un incremento di 5 unità facenti capo all'Autorità spagnola *Banco De Espana*. Da notare come il 41% dei punti vendita (7.789), invece, siano riconducibili Agenti facenti capo ad un unico IP/IMEL comunitario.

Risultano, infine, 7 Agenti singoli che prestano servizi di pagamento per conto di IP/IMEL comunitari, che non si avvalgono di un punto di contatto centrale in Italia.

Tabella 24 – Dati Autorità competenti

AUTORITA' COMPETENTE	n. IP/IMEL comunitari	Mandati	Punti vendita
CENTRAL BANK OF IRELAND (CBI)	1	6755	7789
FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY	7	1678	1855
BANCO DE ESPANA	5	6600	7054
BANCA NAZIONALE DEL BELGIO	2	2213	2367

Tabella 25 – Dati IMEL/IP comunitari, che si avvalgono di un punto di contatto centrale

IP COMUNITARIO	N. AGENTI	%	N. PUNTI VENDITA	%
AFTAB CURRENCY EXCHANGE LIMITED	478	3%	525	3%
AGPAYTECH LTD	17	0%	20	0%
BRAC SAAJAN EXCHANGE LTD	234	1%	234	1%
CONNECT PLUS BUSINESS LTD	276	2%	365	2%
NEC MONEY TRANSFER LIMITED	538	3%	572	3%
I-TRANSFER GLOBAL PAYMENTS EP S.A.	967	5%	1052	6%
KHYBER MONEY EXCHANGE LTD	105	1%	108	1%
MONEYTRANS PAYMENT SERVICES SA	459	3%	505	2%
MONEYGRAM INTERNATIONAL SPRL	1754	10%	1862	10%
MONTY GLOBAL PAYMENTS S.A.U.	651	4%	719	4%
ORWELL UNION LIMITED (NF MONEY LTD IN SITO FCA)	30	0%	31	0%
RIA PAYMENT INSTITUTION EP SAU	3603	21%	3789	20%
WESTERN UNION PAYMENT SERVICES IRELAND LIMITED	6755	39%	7789	41%
SMALL WORLD FINANCIAL SERVICES S.A.	923	5%	1009	5%
TITANES TELECOMUNICACIONES S.A.	456	3%	485	2%
	17.246		19.065	

I punti vendita risultano dislocati per quasi la metà (49%) nelle regioni del nord Italia, con in testa la Lombardia; i rimanenti, invece, sono distribuiti tra il centro ed il sud Italia ove spiccano Lazio e Campania.

Tabella 26 – Distribuzione geografica dei punti vendita al III trimestre 2020

REGIONE	PUNTI VENDITA	%
NORD	9.351	49%
Lombardia	3.655	19%
Emilia-Romagna	1.667	9%
Veneto	1.493	8%
Piemonte	1.260	7%
Liguria	659	3%
Trentino-Alto Adige	278	1%
Friuli-Venezia Giulia	317	2%
Valle d'Aosta	22	0%
CENTRO	5.147	27%
Lazio	2.507	13%
Toscana	1.296	7%
Marche	631	3%
Abruzzo	380	2%
Umbria	333	2%
SUD	4.567	24%
Campania	1.492	8%
Sicilia	1.098	6%
Puglia	990	5%
Sardegna	290	1%
Calabria	513	3%
Basilicata	145	1%
Molise	39	0%
TOTALE	19.065	

Nel corso dell'anno, l'invio dei flussi trimestrali da parte dei soggetti interessati, ha evidenziato (Tabella 27) un aumento del numero dei mandati del 2,2% (+383), al quale è corrisposto un decremento del 3,3% dei punti vendita (-623).

Tabella 27 – Andamento generale flussi trimestre 2020

ANDAMENTO FLUSSI	TRIMESTRE 2020			
	I	II	III	Δ
MANDATI	16.863	15.811	17.246	383
P. VENDITA	19.688	17.885	19.065	-623

ANALISI DI PARTICOLARI MODELLI OPERATIVI DI AGENTI E MEDIATORI

L'attività di vigilanza illustrata nella seconda parte della presente relazione ha permesso all'Organismo di mettere in luce alcuni modelli operativi presenti nel comparto degli intermediari del credito, non sempre in linea con il quadro normativo e regolamentare.

Alcune società di mediazione creditizia che si avvalgono di una rete distributiva ampia e diffusa demandano funzioni di controllo a soggetti già impegnati nell'attività di contatto con il pubblico, con l'obiettivo di minimizzare i costi.

L'assetto descritto non garantisce, tuttavia, la necessaria separatezza tra le funzioni operative e quelle di controllo, pregiudicando sia l'effettività dell'azione del presidio, sia l'efficacia delle potenziali azioni che andrebbero intraprese per correggere eventuali anomalie riscontrate.

Nell'ambito della mediazione creditizia, tra gli operatori specializzati nella distribuzione di mutui, sono state rilevati comportamenti finalizzati a consentire al cliente di ottenere un finanziamento incongruo rispetto ai parametri previsti dalla normativa. Per raggiungere questo obiettivo i Mediatori stringono accordi informali con gli agenti immobiliari coinvolti nella compravendita che cercano di ottenere perizie dell'immobile collocate su valori alti e suggeriscono all'acquirente di anticipare solo formalmente una quota del prezzo: in questo modo il prezzo di vendita risulta maggiorato e l'entità del mutuo può rispettare il parametro del 80% tra finanziamento e valore dell'immobile.

Tra gli Agenti in attività finanziaria sono invece stati rilevati allungamenti della catena distributiva, per conseguire profitti ulteriori con conseguente incremento dei costi dei prodotti intermediati.

In particolare, è stato accertato che più società di agenzia facenti capo ad un medesimo soggetto giuridico ed economico e operanti con mandato dello stesso intermediario finanziario, hanno predisposto e concluso accordi di supervisione: si tratta di accordi che, definendo un assetto gerarchico, prevedono il riconoscimento da parte della mandante di compensi provvigionali c.d. *over* per l'Agente *supervisore* calcolati sul

montante lordo intermediato dall'Agente *supervisionato*, le cui provvigioni non vengono ridotte.

Dall'attività di vigilanza è inoltre emerso come anche gli Agenti in attività finanziaria si stiano attrezzando per sfruttare al meglio le nuove tecnologie e abbiano espanso la propria attività su canali digitali.

In particolare, è stata riscontrata una specifica operatività degli Agenti nei servizi di pagamento che svolgono, tramite la loro piattaforma *web*, una attività di promozione sulla base di un contratto di esternalizzazione con l'Istituto di pagamento per la gestione dei servizi di incasso fondi e monetica (vendita e noleggio di *POS*).

L'Agente presenta, poi, l'offerta dei servizi di pagamento e dei terminali *POS* ai punti vendita presenti sul territorio e, in caso di accettazione, viene richiesta a questi ultimi la sottoscrizione di un contratto di convenzionamento: l'Agente di pagamento assume così il ruolo di "capo-rete" nel rapporto tra l'Istituto di pagamento e il punto operativo convenzionato-affiliato.

L'Agente utilizza il sito *internet* non solo come canale di acquisizione delle affiliazioni dei punti *POS*, ma anche per pubblicizzare servizi "al cittadino" nei confronti di Enti e Pubbliche Amministrazioni, servizi finanziari (finanziamenti, prestiti, cessioni del quinto), servizi assicurativi e noleggio a lungo termine. L'attività riguarda anche lo sviluppo di campagne di affiliazione *online* con aziende che operano con canali di vendita *web/e-commerce*, avvalendosi dell'intermediazione di piattaforme specializzate: tra i *partner* commerciali degli Agenti, è stata peraltro 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.

Quando 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: le richieste così generate gli permettono di maturare e ricevere una provvigione calcolata talvolta sulle singole segnalazioni di interesse, talvolta sull'ammontare del finanziamento erogato.

PARTE QUARTA

L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELL'OAM E I RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI

L'attuale *Governance* dell'OAM

Il modello di *Governance* di OAM è di tipo tradizionale, e, pertanto, come previsto dallo Statuto le cui modifiche sono state approvate in via definitiva nel 2020, l'OAM è composto dai seguenti organi: il Consiglio dei Partecipanti, 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".



Il Bilancio 2020

L'evento principale dell'esercizio 2020 è stato senza dubbio la "pandemia COVID-19" che ha determinato una profonda rottura del *trend* economico nel Paese e macroeconomico a livello mondiale.

Sia i mercati finanziari mondiali, sia i sistemi politici degli stati sovrani soprattutto, sono stati posti in una situazione di forte *stress* finanziario, ma anche sociale. Nel nostro Paese, i provvedimenti legislativi che si sono susseguiti in corso d'anno, hanno comportato un disomogeneo e frammentario *lock-down* delle regioni e un blocco altalenante di determinate attività produttive e di servizi, determinando una situazione globale di precarietà e difficoltà nel creare aspettative e formulare previsioni.

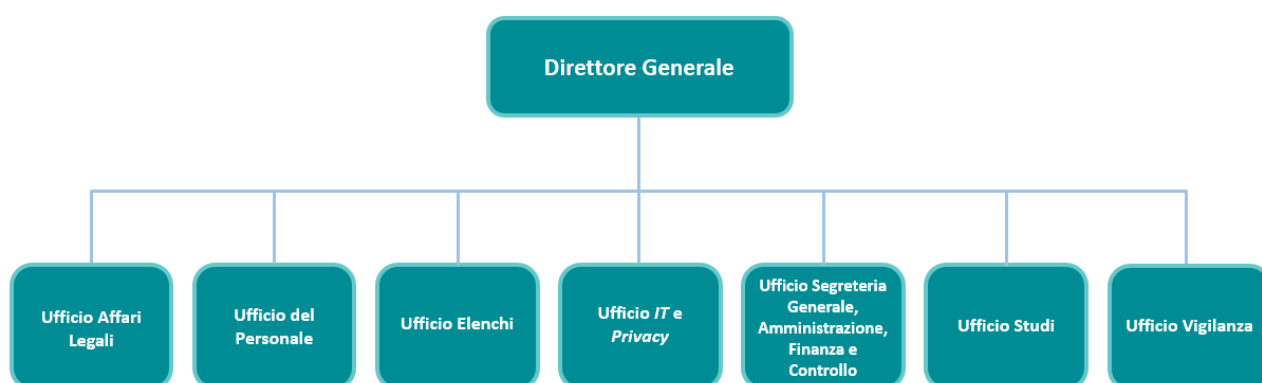
In tale contesto, l'Organismo ha potuto affrontare le conseguenze del COVID19 in maniera adeguata, in quanto la maggior parte dei contributi di iscrizione sono stati incassati prima della conclamata pandemia.

Di seguito alla revisione dei piani di lavoro e obiettivi iniziali di *budget* 2020, eseguita per prudenza nel corso del primo semestre dell'anno, in risposta alla grave contrazione dell'economia globale e al significativo peggioramento ed incertezza delle prospettive degli andamenti futuri, si è verificato comunque un buon andamento della gestione, soprattutto nel corso del secondo semestre 2020, che ha permesso di chiudere l'esercizio con un risultato positivo.

A dicembre 2020 è stato presentato il bilancio previsionale per l'anno 2021 tramite il quale, tenendo conto dell'avanzo economico e finanziario positivi del bilancio consuntivo dell'esercizio 2020, è stata approvata una riduzione delle quote di contribuzione per tutte le categorie di soggetti iscritti agli Elenchi e Registri OAM, tale da determinare una perdita economica e finanziaria finalizzata da una parte a compensare i migliori risultati 2020 e dall'altra ad aiutare le categorie di operatori penalizzati dalla crisi economica.

L'Organizzazione funzionale e l'attività degli uffici alla luce di Covid-19

Di seguito vengono sinteticamente illustrate alcune attività dell'Organismo (la cui struttura interna è evidenziata dall'Organigramma che segue) che hanno caratterizzato il 2020, diverse da quelle svolte dall'Ufficio Elenchi, Ufficio Vigilanza e Ufficio Affari Legali ampiamente illustrate nella prima parte della presente Relazione.



La crisi sanitaria ha inevitabilmente comportato una riorganizzazione del lavoro dell'Organismo: l'Ufficio *Information Technology e Privacy* ha garantito forme di lavoro agile a tutta la popolazione aziendale, potenziando l'infrastruttura per permettere di lavorare in sicurezza mediante l'utilizzo di postazioni di lavoro virtuali.

Con la creazione di una nuova infrastruttura dedicata, l'Ufficio ha inoltre garantito lo svolgimento delle Prove d'Esame in modalità telematica, deciso dall'Organismo.

Anche altre attività sono state ripensate alla luce della pandemia in atto. La crisi economica in corso e le rafforzate esigenze di finanziamento da parte di famiglie e imprese, hanno indotto l'Organismo ad attuare una campagna straordinaria di comunicazione contro l'abusivismo finanziario: l'obiettivo è stato quello di mettere in guardia i consumatori dall'accettare proposte di credito da parte di soggetti non autorizzati, tutelando in questo modo anche gli operatori che agiscono correttamente sul mercato.

La prima indagine sui Mediatori relativa all'intermediato del secondo semestre 2019 e alle aspettative del secondo semestre 2020, terminata nel mese di gennaio, è stata aggiornata dall'Ufficio Studi con un ulteriore questionario che tenesse conto del blocco economico del Paese. Nel corso dell'anno è stata pubblicata anche la seconda indagine relativa ai risultati del primo semestre 2020 e alle aspettative del secondo semestre 2020.

Ulteriori attività degli uffici

In questa sezione si dà conto di alcune attività svolte nel 2020 che hanno rilevanza esterna perché a supporto degli iscritti e dei consumatori.

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"¹¹).

Nel corso dell'anno si è provveduto ad integrare l'area INFO POINT con l'implementazione di una sezione dedicata alla gestione delle richieste di assistenza di tipo tecnico attraverso la quale gli utenti hanno la possibilità anche di allegare eventuali documenti.

A fine anno si sono contati oltre 13.000 questionari compilati da parte degli utenti, pari al 26% di quanti hanno consultato l'Info Point (oltre 51.000 visualizzazioni). A fronte dei questionari compilati, sono stati ricevuti dal servizio di richiesta di assistenza telefonica poco meno di 3.200 richieste, pari a circa il 24% dei questionari stessi, a conferma della completezza delle informazioni immediatamente disponibili e rintracciabili in autonomia dagli utenti sul portale dell'Organismo (Tabella 28).

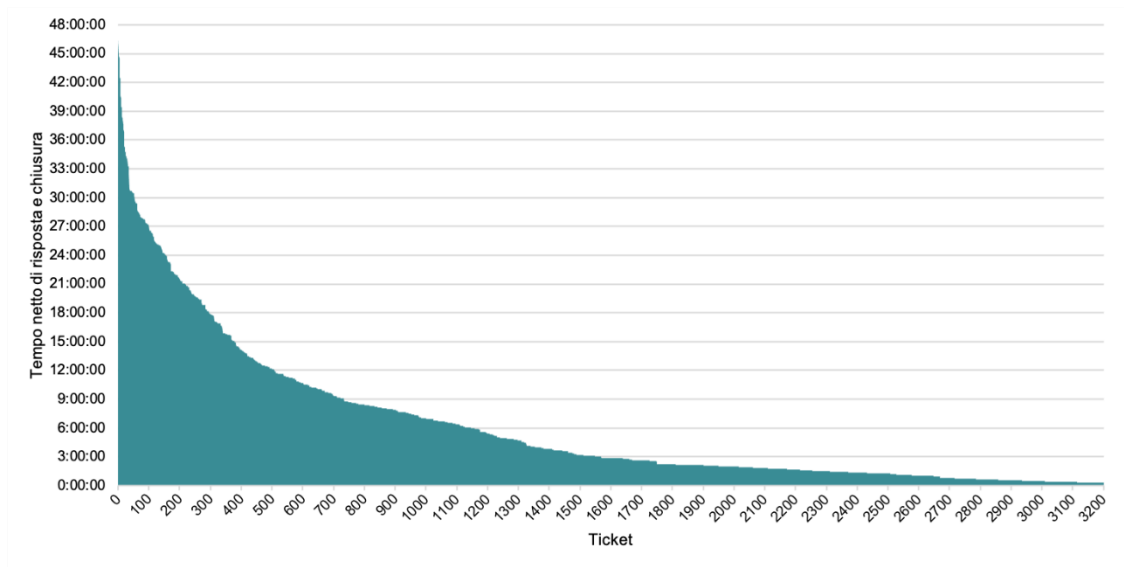
Tabella 28 - Sintesi dati Info Point

CONSULTAZIONI INFO POINT	51.172
QUESTIONARI COMPILATI	13.105
TICKET APERTI	3.195
RICHIESTE ASSISTENZA TECNICA	679
TEMPO MEDIO CHIUSURA TICKET	5 h:2m

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 5 ore.

¹¹ 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.

Grafico 7 – Tempi di chiusura ticket Info Point



Assistenza telefonica all'utilizzo dell'Info Point

L'Ufficio Elenchi rende disponibile un servizio di assistenza telefonica *inbound*, tutti i giorni lavorativi dalle ore 12:00 alle 13:00, per l'utilizzo del sistema "ASSISTENZA 24 ORE SU 24". Come indicato nella Tabella 29, sono state gestite dagli operatori anche 3.986 telefonate di richieste di informazioni da parte degli utenti.

Rispetto al 2019, a fronte del medesimo orario di servizio e del numero di operatori dedicati, si è assistito ad un incremento di circa 1.000 chiamate. Il particolare clima di incertezza che ha caratterizzato il 2020 ha spinto gli utenti a confrontarsi con l'Organismo con maggior frequenza.

Tabella 29 – Sintesi dati chiamate assistenza

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	TOTALE
295	392	257	221	353	391	348	98	473	437	439	282	3986

Kit dell'iscritto OAM

Nel corso del 2020 tutti i nuovi iscritti (Agenti e Mediatori) hanno ricevuto il *Kit* dell'iscritto OAM.

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.

Anche nel 2020 Il bollino ha continuato a registrare un importante utilizzo da parte degli iscritti e del pubblico, in particolare:

- 2.285 soggetti tra Mediatori, Agenti e Agenti IP (corrispondenti al 28% degli iscritti coinvolti) hanno utilizzato il Bollino, inserendo il *widget* sul proprio sito o mostrando il proprio QR code alla clientela;
- 41.489 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;
- 35.039 persone hanno voluto verificare l’autorizzazione ad operare del soggetto che esponeva il Bollino: una media di oltre 95 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.

Durante l'anno 2020 l'area simulatore sul portale OAM ha registrato 88.639 sessioni con 18.513 utenti unici, per una visualizzazione totale di 8.017.616 pagine, una media di 90 pagine visualizzate per singola sessione e con una durata media di 30 minuti. La media dei promossi, per entrambe le tipologie di simulazione, risulta essere pari al 79% per la Prova d'Esame, con una media voto di 45 su 60, e all'83% per la Prova Valutativa con una media voto di 15 su 20. Infine, Roma, Milano, Napoli e Torino sono stati i maggiori punti di accesso al simulatore.

La collaborazione con le istituzioni in tema di controlli

La collaborazione con le altre Istituzioni è stato un punto di forza anche sul fronte dell'attività di Vigilanza. Nel corso dell'anno, è proseguito lo scambio di informazioni con Fondazione Enasarco, Guardia di Finanza, Banca d'Italia, Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Organismo di Vigilanza dei Consulenti Finanziari e I.V.A.S.S., nell'ambito delle reciproche attività di competenza, attività diversa e ulteriore dalle segnalazioni ricevute su soggetti iscritti 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 anche 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 (3 richieste informazioni da IVASS – verifica iscrizione; 2 richieste informazioni da Banca d'Italia – verifica iscrizione; 1 richiesta da OCF – trasparenza attività).

Ad esito delle risultanze istruttorie derivanti da esposti da terzi, l'Organismo ha provveduto a trasmettere apposite segnalazioni alle Autorità istituzionali, per gli opportuni approfondimenti di competenza concernenti, in particolar modo l'esercizio abusivo della professione, l'irregolarità del prodotto intermediato e la mancata osservanza delle disposizioni prevista sulla trasparenza nei confronti della clientela (2 segnalazioni all'OCF – criticità: esercizio abusivo; 1 segnalazione all'IVASS – criticità: irregolarità prodotto; 4 segnalazioni all'AGCM – criticità: trasparenza nei confronti della clientela).

La collaborazione con la Guardia di Finanza

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 2020 sono pervenute all'Ufficio Vigilanza 184 richieste di 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 143 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 41 richieste di informazioni riguardano i soggetti Compro oro.

Sono inoltre pervenute 51 segnalazioni da parte della Guardia di Finanza circa gli esiti ispettivi condotti, ai sensi della normativa antiriciclaggio, relativamente a:

- violazioni alla normativa di settore prevista per gli Agenti prestanti i servizi di pagamento;
- violazioni alla disciplina prevista dalla normativa antiriciclaggio;
- 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 per 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.

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.

La Tabella che segue riassume le istanze pervenute con le quali vengono chieste informazioni sull'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.

RICHIESTE INFORMAZIONI RICEVUTE	01.01.2020 – 31.12.2020	
	Totale richieste ricevute	Totale soggetti coinvolti
Soggetto mittente		
Ente/Associazione	5	5
Istituzionale	8	43
GDF (e altre FP)	184	315
Totale	197	363

La successiva Tabella illustra i principali scambi di informazioni intercorsi con le Autorità ad esito delle attività istruttorie.

SCAMBI DI INFORMAZIONE CON AUTORITA' TERZE AL 31 DICEMBRE 2020		
DESCRIZIONE	AUTORITA'	SOGGETTI COINVOLTI
Presunte irregolarità nell'esercizio dell'attività finanziaria da parte di Intermediari	BANCA D'ITALIA	3
Abuso di denominazione ex art. 133, comma 1-quater, del TUB		1
Criticità nei processi produttivi di una società di mediazione creditizia caratterizzati dalla vendita combinata di finanziamenti e polizze, con i connessi rischi relativi alle politiche di remunerazione incentivanti e al rilevante indice di penetrazione assicurativa	IVASS	2
Comunicazione in merito a mancata trasmissione dei flussi da parte di soggetti esercenti attività di cambiavalute, presunte irregolarità nell'esercizio dell'attività di cambiavalute	GDF	5
Presunti profili di abusivismo ex art. 140-bis del TUB		67
Criticità in materia di antiriciclaggio		16
Alterazione del contenuto delle ricevute di pagamento relative al servizio di rimessa di denaro, con la conseguenza dell'inesistenza delle risultanti transazioni effettivamente mai eseguite		1
Criticità afferenti all'adeguata verifica della clientela		1
Presunte irregolarità in materia di possibile sproporzione dei compensi di mediazione percepita		1
presunta natura distorsiva, rispetto al fine mutualistico, dell'attività svolta da soggetto terzo in favore di società iscritte negli Elenchi OAM		1
Presunte violazioni di trasparenza nell'attività di cambiavalute e compro oro	AGCM	6
Presunto esercizio abusivo di intermediazione finanziaria da parte di soggetti non iscritti in OAM ed iscritti in OCF	OCF	2
Possibile esercizio abusivo dell'attività di intermediazione creditizia posto in essere mediante la rete internet dai soggetti segnalati	POLIZIA POSTALE	7