

RELAZIONE ANNUALE

SULLE ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2021
E PIANO ATTIVITÀ PER IL 2022

Il Presidente **Francesco Alfonso**

RELAZIONE ANNUALE

SULLE ATTIVITÀ SVOLTE NEL **2021**
E PIANO ATTIVITÀ PER IL **2022**

Il Presidente **Francesco Alfonso**

© **OAM, 2022**

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 2021 | 6 |
| PARTE PRIMA | 9 |
| L'EVOLUZIONE DEL CONTESTO NORMATIVO E REGOLAMENTARE | 9 |
| LA NORMATIVA EUROPEA | 9 |
| LA NORMATIVA NAZIONALE | 10 |
| PARTE SECONDA..... | 12 |
| ANALISI DELLA POPOLAZIONE DEGLI ISCRITTI..... | 12 |
| GLI ELENCHI DI AGENTI E MEDIATORI | 12 |
| CONFRONTO E ANALISI DATI 2020 - 2021 | 13 |
| <i>FOCUS SUI COLLABORATORI</i> | 14 |
| IP/IMEL COMUNITARI..... | 15 |
| <i>La distribuzione geografica degli iscritti</i> | 18 |
| <i>Distribuzione degli iscritti per fasce d'età e genere</i> | 19 |
| I MANDATI | 22 |
| PROVA D'ESAME E PROVA VALUTATIVA: ANALISI DEI RISULTATI | 23 |
| <i>Prova d'Esame</i> | 23 |
| <i>Prova Valutativa</i> | 26 |
| REGISTRI CAMBIAVALUTE E COMPRO ORO | 28 |
| <i>Registro dei Cambiavalute</i> | 28 |
| <i>Flussi mensili sulle negoziazioni effettuate</i> | 30 |
| <i>Registro Operatori Compro oro</i> | 31 |
| PARTE TERZA..... | 34 |
| L'ATTIVITÀ ISTITUZIONALE | 34 |
| PREMESSA | 34 |
| ATTIVITÀ DI CONTROLLO E PROCEDURE SANZIONATORIE | 35 |
| I CONTROLLI..... | 36 |
| I CONTROLLI SVOLTI SUI REQUISITI DI ISCRIZIONE | 36 |
| <i>Verifica sui requisiti di onorabilità</i> | 36 |
| <i>Verifica aggiornamento dati polizze di responsabilità civile</i> | 37 |
| <i>Verifica sui requisiti di professionalità e possesso titolo di studio</i> | 37 |
| <i>Verifica sulle incompatibilità</i> | 39 |
| I CONTROLLI CENTRALIZZATI E LE ISPEZIONI | 40 |
| I CONTROLLI CENTRALIZZATI..... | 41 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <i>Verifica dell'obbligo di aggiornamento professionale</i> | 41 |
| <i>Provvedimenti di cancellazione non operativi oltre un anno</i> | 42 |
| <i>Verifica sulla cessione del V</i> | 42 |
| <i>Verifica sulle piattaforme comparative</i> | 42 |
| <i>Verifiche sulla trasparenza dei siti internet di Mediatori creditizi con focus in merito alla corretta prospettazione del ricorso ABF</i> | 43 |
| <i>Controlli sui mandati conferiti dai Confidi agli Agenti in attività finanziaria</i> | 45 |
| LE ISPEZIONI | 46 |
| <i>Le fattispecie esaminate e i relativi esiti</i> | 46 |
| <i>Controlli a distanza che hanno condotto alla pianificazione di specifici accertamenti ispettivi in loco</i> | 52 |
| <i>Controlli derivanti dal protocollo d'intesa con la Fondazione Enasarco</i> | 52 |
| <i>Gli esposti provenienti da terzi</i> | 54 |
| <i>Particolari modelli operativi di Agenti e Mediatori</i> | 56 |
| IL CONTRASTO ALL'ABUSIVISMO FINANZIARIO | 56 |
| RACCOMANDAZIONI E SANZIONI | 58 |
| UTILIZZO DELLA RACCOMANDAZIONE | 58 |
| I PROVVEDIMENTI SANZIONATORI | 59 |
| <i>I provvedimenti di cancellazione per mancato pagamento dei contributi di iscrizione</i> | 61 |
| PARTE QUARTA | 63 |
| L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELL'OAM E I RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI | 63 |
| <i>L'attuale Governance dell'OAM</i> | 63 |
| IL BILANCIO 2021 | 64 |
| L'ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE E L'ATTIVITÀ DEGLI UFFICI | 65 |
| GESTIONE ELENCHI E REGISTRI | 65 |
| <i>Procedimenti di iscrizione, variazione e cancellazione da Elenchi e Registri</i> | 65 |
| <i>Procedimenti di iscrizione e cancellazione</i> | 66 |
| LE ULTERIORI ATTIVITÀ DI VIGILANZA | 69 |
| I RAPPORTI CON LE AUTORITÀ COMUNITARIE PER LE VIOLAZIONI DI AGENTI IP/IMEL | 69 |
| LA COLLABORAZIONE CON LE ISTITUZIONI IN TEMA DI CONTROLLI | 69 |
| LA COLLABORAZIONE CON LA GUARDIA DI FINANZA | 71 |
| <i>Ufficio Information Technology e Privacy</i> | 73 |
| <i>Servizio di Info Point</i> | 73 |
| <i>Assistenza telefonica all'utilizzo dell'Info Point</i> | 75 |
| <i>Kit dell'iscritto OAM</i> | 75 |
| <i>Simulatore Prove d'Esame e Prova Valutativa</i> | 76 |

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 2021.

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 (**ANALISI DELLA POPOLAZIONE DEGLI ISCRITTI**) offre un quadro dell'evoluzione del settore, la terza (**L'ATTIVITÀ ISTITUZIONALE**) dà conto dell'attività di controllo del mercato svolta dall'Organismo, mentre la quarta (**L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELL'OAM**) descrive l'organizzazione sottesa al funzionamento dell'Organismo, focalizzandosi sulle altre attività che hanno caratterizzato il 2021.

L'azione dell'OAM nel 2021

Nel 2021 sono stati rinnovati i vertici dell'Organismo al termine della procedura, prevista dal nuovo Statuto della Fondazione, che ha visto per la prima volta il coinvolgimento degli iscritti agli Elenchi, che hanno eletto il Presidente del Collegio Sindacale e 'scremato' le liste dei candidati al Comitato di gestione.

Dal primo giugno il Presidente dell'Organismo è Francesco Alfonso, scelto dal Consiglio ristretto delle Associazioni rappresentative di Agenti e Mediatori partecipanti alla Fondazione OAM (c.d. gruppo B) che ha anche eletto come componenti del Comitato di Gestione Carlo Dorati (al suo terzo mandato) e Luciano Ciampi. Il Consiglio ristretto delle Associazioni e Federazioni rappresentative a livello nazionale di Banche, Intermediari finanziari, Istituti di moneta elettronica e Istituti di pagamento partecipanti alla Fondazione (c.d. gruppo A) ha invece eletto come componenti del Comitato Vito Raffaele Maria Torelli (anche lui al terzo mandato) e Giuseppe Crescenti. Mario Civetta è stato confermato Presidente del Collegio sindacale grazie al voto espresso direttamente *online* dagli iscritti.

Il 2021 è stato un anno particolarmente impegnativo per l'Organismo per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi: il perdurare della pandemia non ha tuttavia indebolito la sua funzione di orientamento e di controllo del mercato grazie alla riorganizzazione dell'attività effettuata l'anno precedente. La struttura ha potuto fare ampio ricorso allo *smart working*, grazie al rafforzamento delle dotazioni informatiche di supporto e l'azione di vigilanza è stata necessariamente focalizzata sui controlli a distanza. Nell'ultimo trimestre dell'anno sono tuttavia riprese le ispezioni *in loco*.

Come la Prova Valutativa, anche nel corso del 2021 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.

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 della *moral suasion* non rappresenta in alcun modo, come dimostrano i numeri dei provvedimenti sanzionatori (in gran parte di tipo pecuniario), 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.

L'attività di vigilanza svolta nel 2021, necessariamente incentrata sui controlli a distanza a causa della pandemia, ha permesso di verificare una sostanziale aderenza dei comportamenti degli intermediari del credito alle regole esistenti. In linea generale, al netto del *trend* in crescita circa il grado di conformità del settore, uno dei dati di maggior rilievo attiene alle reazioni proattive e maggiormente consapevoli sul piano della *compliance* riscontrate negli iscritti destinatari di note di raccomandazione trasmesse dall'Ufficio Vigilanza ad esito di attività di controllo.

Non mancano, tuttavia, deviazioni rispetto a quanto prescritto dalle norme. Nel dettaglio, con riferimento ai Mediatori creditizi è stata riscontrata una generalizzata inerzia nell'adeguarsi pienamente, entro il termine prescritto dall'Organismo (i.e. 31 dicembre 2021), a quanto definito nelle *Linee Guida sui controlli interni previsti per le società di mediazione creditizia* aggiornate con delibera del Comitato del 24 giugno 2021. Per quanto attiene, invece, agli Agenti in attività finanziaria, una delle aree di maggiore resistenza al pieno rispetto della normativa di settore continua ad individuarsi nella disciplina del vincolo del c.d. mono-mandato definita dal comma 4 dell'art. 128-*quater* del TUB.

Con l'obiettivo di favorire l'ingresso e la permanenza di giovani nativi digitali nel settore degli intermediari del credito, l'Organismo ha deciso di esentare dal pagamento della quota di iscrizione i soggetti *under 30*: l'obiettivo è favorire lo sviluppo competitivo di un comparto chiamato a confrontarsi con l'innovazione tecnologica che sta interessando il mondo finanziario.

L'impegno dell'Organismo contro l'abusivismo finanziario resta alto: nel 2021 l'Organismo ha richiesto a Infocamere l'elenco di tutti i soggetti che hanno comunicato il codice identificativo dell'attività svolta (codice ATECO) tipico degli intermediari creditizi. L'azione è finalizzata a individuare un campione di soggetti caratterizzati dal codice richiamato ma non iscritti negli Elenchi, per individuare eventuali profili di svolgimento abusivo dell'attività d'intermediazione del credito.

Alle procure della Repubblica competenti sono stati presentati 5 esposti, mentre l'Autorità Giudiziaria ha notificato all'Organismo l'avvio di 6 procedimenti penali, di cui 4 provenienti dagli esposti presentati dall'Organismo stesso.

Gli iscritti all'OAM hanno mostrato capacità nell'affrontare la crisi economica del 2020 e il loro numero, nel 2021, è ulteriormente aumentato. Anche nell'anno di riferimento risulta in crescita sensibile la platea dei collaboratori e la partecipazione alle Prove d'Esame e alle Prove Valutative ha registrato incrementi.

L'andamento dei flussi turistici solo parzialmente in ripresa rispetto al 2020, 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 diminuiti di 123 unità gli iscritti al Registro degli Operatori Compro oro.

L'OAM 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: ora che l'economia è ripartita e che la vera posta in gioco è la ricostruzione del Paese, Agenti e Mediatori potranno fare la differenza accompagnando imprese e famiglie alla scelta del miglior finanziamento.

PARTE PRIMA

L'EVOLUZIONE DEL CONTESTO NORMATIVO E REGOLAMENTARE

La normativa europea

Lo scorso 30 giugno 2021 la Commissione Europea ha proposto, al Parlamento e al Consiglio Europeo, una nuova proposta di Direttiva relativa ai crediti al consumo, che si pone l'obiettivo di abrogare la precedente Direttiva 48/2008.

Il testo, che ha ottenuto il parere positivo – con raccomandazioni – da parte del Garante *privacy* europeo, deve essere discusso dal Consiglio e dal Parlamento Europeo.

Tra le principali novità della proposta vi è l'applicazione della normativa ai servizi di *crowdfunding*: la digitalizzazione, infatti, ha profondamente modificato il processo decisionale e le abitudini dei consumatori, i quali prediligono un processo più agevole e maggiormente rapido per ottenere il credito. Per questo il settore dei prestiti si sta progressivamente digitalizzando, offrendo contratti di credito in diverse forme.

La proposta di direttiva mira, poi, ad una piena armonizzazione delle normative degli Stati membri in tema di credito al consumo.

Sempre sul fronte digitale, continuano i lavori dell'Unione Europea in ordine al c.d. *MiCA (Market in Crypto-Asset)*, ossia la proposta di regolamento - pubblicata dalla Commissione Europea il 24 settembre 2020 - 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)*.

Nel corso del 2021, in particolare, la Banca Centrale europea ha pubblicato un proprio parere nel quale si dichiara favorevole all'iniziativa di istituire un quadro armonizzato a livello europeo per le *cripto-attività* e le attività e i servizi correlati, intrapresa dalla Commissione insieme ad altre azioni nell'ambito del pacchetto sulla finanza digitale adottato il 24 settembre 2020.

La BCE condivide specialmente l'obiettivo della proposta di affrontare i diversi livelli di rischio posti da ciascuna tipologia di *cripto-attività*, pur ritenendo necessario sostenere l'innovazione, e la fondamentale importanza di un quadro armonizzato a livello europeo per evitare la frammentazione all'interno del mercato unico.

Anche il Garante europeo della *privacy* ha espresso il proprio parere sulla proposta di regolamento, sottolineando come il Legislatore europeo debba garantire che il testo normativo sia attuato secondo modalità rispettose della protezione dei dati.

Per rafforzare la tutela dei consumatori, secondo il Garante gli emittenti dovrebbero essere obbligati a “mettere chiaramente in evidenza talune garanzie concernenti la protezione dei dati”, in particolare prevedendo un periodo massimo, e non minimo, per la

conservazione dei dati personali, che non dovrà essere superiore a quello necessario per il conseguimento delle finalità per cui i dati personali sono trattati.

L'OAM, inoltre, nel corso del 2021 ha partecipato alla consultazione europea sulla Direttiva sulla commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori, evidenziando, in particolar modo, che in merito alla trasparenza informativa sarebbe ragionevole adattare il novero delle informazioni precontrattuali e contrattuali al mutato contesto digitale della commercializzazione dei servizi finanziari, semplificando le procedure e facendo sì che il consumatore venga a conoscenza delle informazioni più rilevanti per orientare la sua scelta finale ed eliminando i riferimenti alla consegna della "documentazione cartacea" al cliente, in quanto disallineati rispetto all'attuale direzione digitale intrapresa dal mercato.

Infine, si evidenzia come a livello europeo sia in programma, per il primo trimestre del 2022, la revisione della normativa comunitaria in tema di servizi di pagamento.

L'iniziativa valuterà l'applicazione e l'impatto delle norme dell'UE in materia di servizi di pagamento, ed in particolare se la direttiva in materia sia ancora attuale e adeguata allo scopo, in considerazione dell'emergere di nuovi servizi di pagamento.

La normativa nazionale

Nel corso del 2021, il Legislatore nazionale – alla luce del contenuto della sentenza *Lexitor* della Corte di Giustizia dell'Unione europea (CGE, 11 settembre 2019, causa C 383/18), che ha fornito un'interpretazione univoca dell'art. 16, par. 1, della Direttiva n. 2008/48/CE – con il D.L. 25 maggio 2021, n. 73, convertito dalla L. n. 106 del 23 luglio 2021, ha riformato l'articolo 125-*sexies* del TUB, includendo, tra i costi da rimborsare al consumatore in caso di estinzione anticipata del contratto, anche quelli che maturano e si esauriscono al momento della conclusione del contratto. In particolare, mentre il previgente testo stabiliva che il consumatore aveva diritto a una riduzione del "costo totale del credito", la nuova formulazione stabilisce chiaramente – in piena osservanza ai dettami della sentenza *Lexitor* – che il consumatore ha diritto alla riduzione, in misura proporzionale all'efficacia residua del contratto, degli interessi e di tutti i costi compresi nel costo totale del credito (escluse le imposte).

Sempre nel 2021 la Camera dei Deputati ha approvato definitivamente, in terza lettura il 21 dicembre 2021, il disegno di legge contenente "Disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione europea - Legge europea 2019-2020".

Le disposizioni di legge danno, tra l'altro, attuazione 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.

La legge estende 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.

Il primo comma del nuovo articolo 128-*novies*.1, sancisce la possibilità per gli intermediari italiani di operare anche negli altri Stati dell'Unione europea, stabilendo che gli "Agenti in attività finanziaria e i Mediatori creditizi possono svolgere le attività alle quali sono abilitati, relative ai contratti di credito disciplinati dal capo I-*bis* del titolo VI, in un altro Stato membro dell'Unione europea, anche senza stabilirvi succursali, previa comunicazione all'Organismo di cui all'articolo 128-*undecies*".

Inoltre, la norma prevede che l'Organismo verificherà il rispetto delle disposizioni applicabili ai soggetti di cui all'introdotta articolo 128-*novies*.1, comma 2, del TUB, esercitando i poteri previsti dalle anzidette Disposizioni, che saranno disciplinati, quanto alle forme e alle modalità, da apposito decreto che sarà adottato dal Ministro dell'Economia e delle Finanze sentita la Banca d'Italia.

Si attende, infine, per il 2022 l'adozione di due decreti del Ministero dell'Economia e delle Finanze - previsti da normativa primaria – che, rispettivamente, disciplineranno nella parte tecnica l'apertura da parte dell'OAM del Registro degli "operatori in valute virtuali" e del Registro dei "soggetti convenzionati".

PARTE SECONDA

ANALISI DELLA POPOLAZIONE DEGLI ISCRITTI

Gli Elenchi di Agenti e Mediatori

La Tabella 1 riporta, alla data del 31 dicembre 2021, 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, ai sensi dell'art.128-*duodecies* del TUB¹ ed al netto dei provvedimenti di riesame in autotutela) e dei collaboratori, ciascuna categoria divisa per Elenco di appartenenza.

Tabella 1 – Dati Elenchi al 31/12/2021

| Situazione Elenchi | 2021 | AGENTI | | MED | AGENTI IP | |
|---------------------------------------------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 31-dic | P.F. | P.G. | P.G. | P.F. | P.G. |
| Isritti | 8.590 | 5.457 | 1.026 | 299 | 1.635 | 173 |
| - Operativi | 7.725 | 4.798 | 975 | 293 | 1.504 | 155 |
| - Non Operativi | 864 | 659 | 50 | 6 | 131 | 18 |
| - Sospesi | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Collaboratori | 18.996 | 670 | 7.572 | 7.507 | 162 | 3.085 |
| - Agente Società Capitali | 17.626 | | 7.194 | 7.507 | | 2.925 |
| - Agente Società di Persone | 538 | | 378 | | | 160 |
| Cancellati | 9.710 | 6.243 | 778 | 225 | 2.177 | 287 |
| - su istanza di parte / d'ufficio | 5.111 | 3.584 | 589 | 177 | 601 | 160 |
| - con provv. sanz. art.128 - <i>duodecies</i> , co.1 | 2.346 | 934 | 127 | 42 | 1.148 | 95 |
| - con provv. sanz. art.128 - <i>duodecies</i> , co.3 | 2.253 | 1.725 | 62 | 6 | 428 | 32 |

¹ L'art.128-*duodecies*, comma 1, disciplina fattispecie relative al mancato pagamento dei contributi o altre somme dovute ai fini dell'iscrizione negli elenchi, inosservanza degli obblighi di aggiornamento professionale, violazione di norme legislative o amministrative che regolano l'attività di agenzia in attività finanziaria o di mediazione creditizia, mancata comunicazione o trasmissione di informazioni o documenti richiesti. Il comma 3 è relativo a: perdita di uno dei requisiti richiesti per l'esercizio dell'attività, inattività protrattasi per oltre un anno salvo comprovati motivi e cessazione dell'attività.

Confronto e analisi dati 2020 - 2021

La Tabella 2 mette a confronto i dati di chiusura degli anni 2020 e 2021: iscritti operativi e non operativi, cancellati e collaboratori.

Tabella 2 – Comparazione e Δ dati 2020/2021

| Situazione Elenchi | 2020 | 2021 | Δ | Trend % |
|------------------------------------------------------|---------------|---------------|--------------|------------|
| | 31-dic | 31-dic | 20/21 | 20/21 |
| Iscritti | 8.272 | 8.590 | 318 | 4% |
| - Operativi | 7.290 | 7.725 | 435 | 6% |
| - Non Operativi | 976 | 864 | -112 | -11% |
| - Sospesi | 6 | 1 | -5 | -83% |
| Collaboratori | 17.309 | 18.996 | 1.687 | 10% |
| - Agente Società Capitali | 15.988 | 17.626 | 1.638 | 10% |
| - Agente Società di Persone | 559 | 538 | -21 | -4% |
| Cancellati | 8.738 | 9.710 | 972 | 11% |
| - su istanza di parte / d'ufficio | 4.728 | 5.111 | 383 | 8% |
| - con provv. sanz. art.128 - <i>duodecies</i> , co.1 | 1.859 | 2.346 | 487 | 26% |
| - con provv. sanz. art.128 - <i>duodecies</i> , co.3 | 2.151 | 2.253 | 102 | 5% |

Dalla comparazione dei dati emerge che, rispetto alla chiusura del 2020, la popolazione degli iscritti è aumentata di 318 unità (+4%), derivanti da un incremento degli iscritti operativi di 435 soggetti e diminuzione di quelli non operativi (non autorizzati ad operare) di 112 unità. Gli Agenti in attività finanziaria hanno registrato un aumento di 168 iscritti, mentre la categoria degli Agenti nei servizi di pagamento 141 unità in più e 9 per Mediatori creditizi.

Per quanto riguarda la categoria dei dipendenti/collaboratori degli iscritti, si registra complessivamente, proseguendo la tendenza registrata nel corso degli anni precedenti, un aumento di 1.687 unità (+10%), per un totale a fine anno di 18.996 soggetti. La crescita di tali rapporti instaurati ha riguardato tutte le categorie: Agenti in attività finanziaria (+772), Mediatori creditizi (+698) e Agenti nei servizi di pagamento (+217).

Con riferimento ai soggetti cancellati dagli Elenchi nel corso del 2021, si conta un totale di 603 unità, registrando un aumento di 62 rispetto al 2020.

È possibile notare nel 2021 una diminuzione (-18%) del numero di cancellazioni su istanza di parte (470 nel 2020 e 383 nel 2021), così come di quelle con provvedimento sanzionatorio, le cui procedure sono state in sostanza “congelate” nel 2020 e riprese nel 2021, che dai 640 del 2019 sono diminuiti a 487 (-24%). Tali provvedimenti hanno riguardato principalmente le persone fisiche nelle categorie degli Agenti in attività finanziaria (per il 39%) e degli Agenti nei servizi di pagamento (per il 50%).

Focus sui collaboratori

Seguono nella Tabella 3 il dettaglio e confronto con il 2020 sui collaboratori “puri”, ovverosia che svolgono l’attività di agenzia o di mediazione esclusivamente alle dipendenze di persone giuridiche (società di capitali).

In tale ambito, a fronte dell’aumento del numero dei collaboratori, come specificato nel paragrafo precedente, si prende atto di un incremento pari al 10% anche dei “puri” (+1.482 unità): un aumento sostanziale in tutti i settori, soprattutto in quelli della mediazione creditizia (+699) e degli Agenti in attività finanziaria (+694). Crescita più moderata per i collaboratori puri degli Agenti di servizi di pagamento, per i quali si è registrato un aumento del numero di 89 unità.

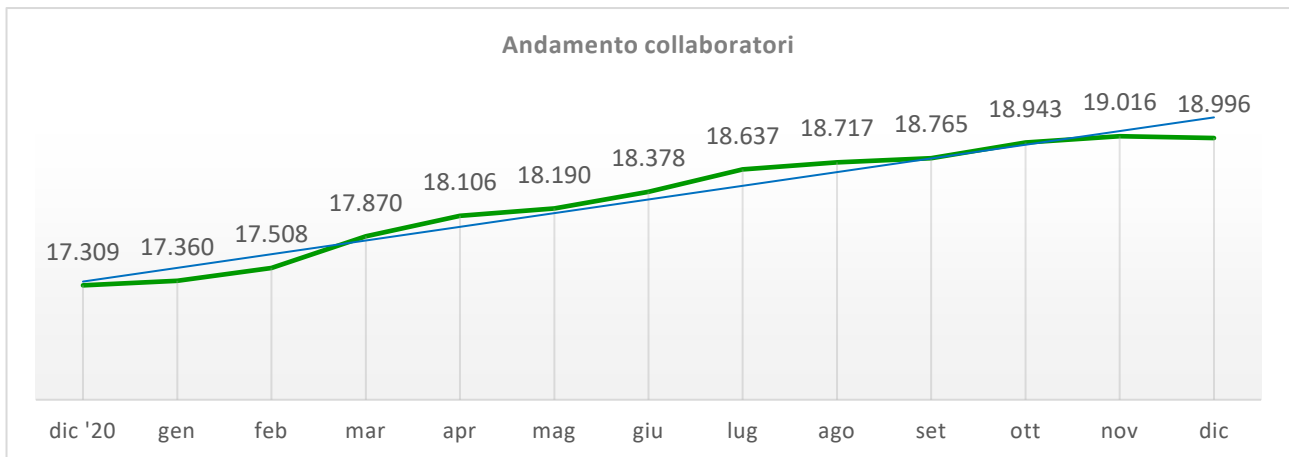
Nel settore dell’agenzia finanziaria, il 95% dei collaboratori (7.194 unità) risulta essere alle dipendenze di società di capitali e di questi oltre l’83% risulta “puro”, con il restante 17% iscritto quindi anche come persona fisica. Nei servizi di pagamento (società di capitali), invece, solo il 5% dei soggetti è iscritto anche come persona fisica, con la quasi totalità (95%) in rapporto di collaborazione con le società iscritte.

Tabella 3 – Collaboratori “puri”: comparazione 2020/2021

| Collaboratori puri | 2020 | 2021 | AGENTI | MED | AGENTI IP | Δ 20/21 | Trend % 20/21 |
|---------------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------|---------------|
| | 31-dic | 31-dic | P.G. | P.G. | P.G. | | |
| | 14.774 | 16.256 | 5.968 | 7.506 | 2.782 | | |
| di Iscritti operativi | 14.706 | 16.215 | 5.952 | 7.499 | 2.764 | 1.509 | 10% |
| di Iscritti non operativi | 66 | 41 | 16 | 7 | 18 | -25 | -38% |
| di sospesi | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | -2 | -100% |

Il Grafico che segue riporta un aumento costante (+1.687) con il dettaglio mensile inerente all'andamento del numero dei collaboratori in generale. Le categorie che hanno contribuito maggiormente a questa crescita sono le società di capitali in ambito di Agenzie finanziarie (+731), pari al 12%, incremento registrato anche nell'ambito dei Mediatori Creditizi (+698), pari al 10%.

Grafico 1 Andamento mensile collaboratori



Per la categoria dei Mediatori creditizi, il 2021 si è chiuso registrando un numero di collaboratori totale pari a 7.507 unità. Incremento registrato anche nell'ambito delle società di capitali Agenzie finanziarie (+ 764 soggetti). Mentre, per gli Agenti in attività finanziaria - società di persone – c'è stata una riduzione pari all'8% con 33 soggetti in meno

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 2021², il panorama di tali soggetti è composto da un totale di 18.047 Agenti³ e 20.536 punti vendita, (rispettivamente (17.246 e 19.065 nel 2020), riconducibili ad un totale di 11 IP/IMEL comunitari. Il comparto registra dunque una crescita sensibile.

²La scadenza per l'invio dei dati al IV trimestre 2021 è fissata per il 20 gennaio 2022. Non è quindi al momento disponibile l'aggiornamento dei dati riportati.

³ 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 una unità facente capo all'Autorità spagnola Banco De España, competente sul maggior numero di IP/IMEL registrati in OAM (6), e di un'altra in capo all'Autorità irlandese (2). Come conseguenza della Brexit, si registra, rispetto agli anni passati, la mancanza di operatori appartenenti alla *Financial Conduct Authority*.

Si evidenzia come il 41% dei punti vendita (8.336) siano riconducibili Agenti facenti capo ad un unico IP/IMEL comunitario.

Risultano, infine, 4 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 4 – Dati Autorità competenti

| AUTORITÀ COMPETENTE | n. IP/IMEL comunitari | Mandati | Punti vendita |
|-------------------------------|-----------------------|---------------|---------------|
| BANCO DE ESPANA | 6 | 9.008 | 9.628 |
| CENTRAL BANK OF IRELAND (CBI) | 2 | 6.630 | 8.337 |
| BANCA NAZIONALE DEL BELGIO | 2 | 2.408 | 2.569 |
| BANCA DI GRECIA | 1 | 1 | 2 |
| Totale | 11 | 18.047 | 20.536 |

Tabella 5 – Dati IMEL/IP comunitari, che si avvalgono di un punto di contatto centrale

| NAZIONE D'APPARTENENZA | IP COMUNITARIO | N. AGENTI | % | N. PUNTI VENDITA | % |
|------------------------|--------------------------------------------|---------------|-----|------------------|-----|
| IRLANDA | WUPSIL | 6.629 | 37% | 8.336 | 41% |
| SPAGNA | RIA PAYMENT INSTITUTION EP SAU | 4.624 | 26% | 4.858 | 24% |
| BELGIO | MONEYGRAM INTERNATIONAL S.P.R.L. | 2.010 | 11% | 2.139 | 10% |
| SPAGNA | SMALL WORLD FINANCIAL SERVICES SPAIN, S.A. | 1.619 | 9% | 1.750 | 8% |
| SPAGNA | I-TRANSFER GLOBAL PAYMENTS EP S.A. | 1.187 | 6% | 1.305 | 6% |
| SPAGNA | MONTY GLOBAL PAYMENTS S.A.U. | 1.047 | 6% | 1.151 | 6% |
| SPAGNA | TITANES TELECOMUNICACIONES S.A. | 530 | 3% | 562 | 3% |
| BELGIO | MONEYTRANS PAYMENT SERVICES SA | 398 | 2% | 430 | 2% |
| GRECIA | INTEL EXPRESS PAYMENT INSTITUTION S.A. | 1 | 0% | 2 | 0% |
| IRLANDA | MODULR FS EUROPE LTD | 1 | 0% | 1 | 0% |
| SPAGNA | MONEY EXCHANGE S.A. | 1 | 0% | 2 | 0% |
| | | 18.047 | | 20.536 | |

Come negli anni passati, 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 6 – Distribuzione geografica dei punti vendita al III trimestre 2021

| REGIONE | PUNTI VENDITA | % |
|-----------------------|---------------|------------|
| NORD | 10.110 | 49% |
| Lombardia | 3.810 | 19% |
| Emilia-Romagna | 1.652 | 8% |
| Veneto | 1.889 | 9% |
| Piemonte | 1.338 | 7% |
| Liguria | 709 | 3% |
| Trentino-Alto Adige | 288 | 1% |
| Friuli-Venezia Giulia | 401 | 2% |
| Valle d'Aosta | 23 | 0% |
| CENTRO | 5.504 | 27% |
| Lazio | 2.563 | 12% |
| Toscana | 1.330 | 6% |
| Marche | 730 | 4% |
| Abruzzo | 465 | 2% |
| Umbria | 416 | 2% |
| SUD | 4.922 | 24% |
| Campania | 1.621 | 8% |
| Sicilia | 1.167 | 6% |
| Puglia | 1.077 | 5% |
| Sardegna | 350 | 2% |
| Calabria | 504 | 2% |
| Basilicata | 153 | 1% |
| Molise | 50 | 0% |
| TOTALE | 20.536 | |

Nel corso dell'anno, l'invio dei flussi trimestrali da parte dei soggetti interessati, ha evidenziato (Tabella 7) un aumento del numero dei mandati del 6% (1.158), al quale è corrisposta una crescita del 5% dei punti vendita (1.096).

Tabella 7 – Andamento generale flussi trimestre 2021

| TRIMESTRI 2021 | | | | |
|-------------------|--------|--------|--------|-------------------|
| TRIMESTRI 2021 | I | II | III | Δ I/III |
| MANDATI | 16.889 | 17.476 | 18.047 | 1.158 |
| P. VENDITA | 19.440 | 19.871 | 20.536 | 1.096 |

La distribuzione geografica degli iscritti

La Tabella 8 che segue mostra la distribuzione geografica della popolazione degli iscritti negli Elenchi alla fine del 2021, speculare rispetto a quanto registrato nel 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 54% ha qui la propria sede legale (di cui circa il 63 % nella sola Lombardia) e di Agenti nei servizi di pagamento, persone fisiche (circa il 46% 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 (31%).

Tabella 8 – Distribuzione geografica iscritti per regione

| REGIONE DOMICILIO O SEDE LEGALE | TOTALE | % | AGENTE P.F. | AGENTE P.G. | MEDIATORE | AGENTE IP P.F. | AGENTE IP P.G. |
|------------------------------------|--------------|-----|----------------|----------------|-----------|-------------------|-------------------|
| Lombardia | 1.184 | 14% | 579 | 151 | 100 | 321 | 33 |
| Lazio | 1.087 | 13% | 597 | 144 | 58 | 259 | 29 |
| Sicilia | 948 | 11% | 708 | 97 | 13 | 121 | 9 |

| | | | | | | | |
|-----------------------|--------------|-------------|--------------|--------------|------------|--------------|------------|
| Campania | 980 | 11% | 702 | 113 | 25 | 125 | 15 |
| Puglia | 618 | 7% | 473 | 73 | 7 | 54 | 11 |
| Piemonte | 587 | 7% | 411 | 86 | 13 | 72 | 5 |
| Veneto | 548 | 6% | 323 | 53 | 31 | 130 | 11 |
| Toscana | 522 | 6% | 273 | 61 | 15 | 158 | 15 |
| Emilia-Romagna | 482 | 6% | 283 | 51 | 13 | 119 | 16 |
| Calabria | 365 | 4% | 264 | 53 | 2 | 41 | 5 |
| Liguria | 237 | 3% | 150 | 18 | 1 | 66 | 2 |
| Sardegna | 226 | 3% | 160 | 34 | 6 | 23 | 3 |
| Marche | 218 | 3% | 137 | 19 | 7 | 52 | 3 |
| Abruzzo | 197 | 2% | 138 | 25 | 2 | 27 | 5 |
| Umbria | 119 | 1% | 82 | 14 | 3 | 16 | 4 |
| Friuli-Venezia Giulia | 93 | 1% | 57 | 11 | 0 | 24 | 1 |
| Molise | 58 | 1% | 40 | 11 | 1 | 5 | 1 |
| Trentino-Alto Adige | 61 | 1% | 35 | 4 | 2 | 16 | 4 |
| Basilicata | 59 | 1% | 44 | 8 | 0 | 6 | 1 |
| Valle d'Aosta | 1 | 0% | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| NORD | 3.193 | 37% | 1.839 | 374 | 160 | 748 | 72 |
| CENTRO | 2.143 | 25% | 1.227 | 263 | 85 | 512 | 56 |
| SUD | 3.254 | 38% | 2.391 | 389 | 54 | 375 | 45 |
| TOTALE | 8.590 | 100% | 5.457 | 1.026 | 299 | 1.635 | 173 |

Distribuzione degli iscritti per fasce d'età e genere

L'analisi per fasce di età degli iscritti persone fisiche mostra che oltre l'80% degli iscritti rientra nelle fasce centrali di età, evidenziando come quella 41/50 sia la più numerosa potendo contare su 3.001 iscritti (34%), valore composto dal 71% di soggetti di sesso maschile. Le categorie marginali risultano le meno corpose, con percentuali che si attestano al 7% e 11% rispettivamente per gli *under 30* e *over 60* (Tabella 9).

Tabella 9 - Divisione iscritti per fasce di età

| Fasce d'età | AGENTI | | AGENTI IP | | OCO | | Totale | % totale età |
|---------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|--------------|
| | Uomo | Donna | Uomo | Donna | Uomo | Donna | | |
| 18-30 | 291 | 121 | 135 | 47 | 32 | 19 | 645 | 7% |
| 31-40 | 837 | 455 | 403 | 98 | 181 | 105 | 2.079 | 23% |
| 41-50 | 1.332 | 580 | 478 | 111 | 326 | 174 | 3.001 | 34% |
| 51-60 | 1.019 | 348 | 209 | 69 | 376 | 201 | 2.222 | 25% |
| >60 | 401 | 73 | 64 | 21 | 263 | 119 | 941 | 11% |
| Totale | 3.880 | 1.577 | 1.289 | 346 | 1.178 | 618 | 8.888 | 100% |

Nel complesso, per le tre categorie di persone fisiche iscritte, si denota una crescita nel 2021 del 1,5%, trainata principalmente dagli Agenti nei servizi di pagamento (8%). In leggera flessione, rispetto al 2020, i Compro oro, per i quali si evidenzia un calo del 6%.

Focalizzando l'attenzione sulle categorie contraddistinte da un *trend* positivo, si evince come la fascia di età 18-30 risulti in forte espansione sia per gli Agenti in attività finanziaria (15%) che per gli Agenti nei servizi di pagamento (16%).

Nel caso degli Agenti in attività finanziaria, le risultanze mostrano una crescita della quota parte femminile di un punto percentuale in più rispetto a quella maschile.

Per quanto concerne la categoria degli Agenti nei servizi di pagamento, si denota una crescita nel 2021 di 8 punti percentuali, sostenuta principalmente dalla quota parte maschile cresciuta dell'11%. La tabella mostra un aumento sostanziale, rispetto al 2020, degli uomini con un'età compresa tra i 18 e i 30 anni, pari al 24%.

Tabella 10 – Andamento iscritti divisi per fasce di età

| Fasce d'età | AGENTI | | | AGENTI IP | | | OCO | | |
|---------------|-----------------------|------------------------|------------------|-----------------------|------------------------|------------------|-----------------------|------------------------|------------------|
| | Δ Uomo 2020 - 2021 | Δ Donna 2020 - 2021 | Δ 2020 - 2021 | Δ Uomo 2020 - 2021 | Δ Donna 2020 - 2021 | Δ 2020 - 2021 | Δ Uomo 2020 - 2021 | Δ Donna 2020 - 2021 | Δ 2020 - 2021 |
| 18-30 | 16% | 11% | 15% | 24% | -2% | 16% | -14% | -39% | -25% |
| 31-40 | -1% | 3% | 1% | 17% | -6% | 12% | -17% | -12% | -15% |
| 41-50 | -3% | -3% | -3% | 11% | 2% | 9% | -8% | -7% | -8% |
| 51-60 | 5% | 9% | 6% | -3% | 0% | -2% | -1% | -8% | -4% |
| >60 | 11% | 9% | 11% | 3% | 11% | 5% | 2% | 8% | 4% |
| Totale | 2% | 3% | 2% | 11% | -1% | 8% | -6% | -7% | -6% |

L'OAM per l'anno 2022 ha deciso di esentare dal pagamento della quota gli Agenti *under 30* che si iscrivono al relativo Elenco (compresa la sezione speciale riservata agli Agenti che prestano esclusivamente servizi di pagamento) al fine di incentivare il contributo positivo che i giovani possono dare alla professione degli intermediari del credito. La Tabella 11, contenente distribuzione geografica della popolazione degli iscritti negli Elenchi alla fine del 2021, mostra le regioni con maggiore incidenza sul ricambio generazionale per gli Agenti in attività finanziaria e nei servizi di pagamento.

In termini di provenienza degli Agenti in attività finanziaria, il maggior numero di iscritti *under 30* si concentra nel Sud Italia: Campania (17%) e Sicilia (12%) sono risultate le regioni con più partecipanti, seguite dal Lazio e Piemonte (11%).

Per gli Agenti nei servizi di pagamento, si registra una più alta presenza di *under 30* in Lombardia (20%), Lazio (16%) e Toscana (14%).

Tabella 11 – Distribuzione geografica iscritti per regione

| REGIONE DOMICILIO O SEDE LEGALE | AGENTI | | | | REGIONE DOMICILIO O SEDE LEGALE | AGENTI IP | | | |
|------------------------------------|------------|-----|-------------|-----|------------------------------------|------------|-----|-------------|-----|
| | Under 30 | % | Over 30 | % | | Under 30 | % | Over 30 | % |
| Campania | 68 | 17% | 634 | 13% | Lombardia | 37 | 20% | 284 | 20% |
| Sicilia | 48 | 12% | 660 | 13% | Lazio | 30 | 16% | 229 | 16% |
| Lazio | 46 | 11% | 551 | 11% | Toscana | 26 | 14% | 132 | 9% |
| Piemonte | 46 | 11% | 365 | 7% | Campania | 13 | 7% | 112 | 8% |
| Lombardia | 38 | 9% | 541 | 11% | Emilia-Romagna | 12 | 7% | 107 | 7% |
| Puglia | 35 | 8% | 438 | 9% | Marche | 12 | 7% | 40 | 3% |
| Veneto | 29 | 7% | 294 | 6% | Sicilia | 12 | 7% | 109 | 8% |
| Emilia-Romagna | 20 | 5% | 263 | 5% | Veneto | 11 | 6% | 119 | 8% |
| Calabria | 16 | 4% | 248 | 5% | Liguria | 9 | 5% | 57 | 4% |
| Liguria | 14 | 3% | 136 | 3% | Puglia | 4 | 2% | 50 | 3% |
| Marche | 12 | 3% | 125 | 2% | Friuli-Venezia Giulia | 3 | 2% | 21 | 1% |
| Toscana | 10 | 2% | 263 | 5% | Piemonte | 3 | 2% | 69 | 5% |
| Abruzzo | 7 | 2% | 131 | 3% | Sardegna | 3 | 2% | 20 | 1% |
| Sardegna | 6 | 1% | 154 | 3% | Abruzzo | 2 | 1% | 25 | 2% |
| Basilicata | 4 | 1% | 40 | 1% | Calabria | 2 | 1% | 39 | 3% |
| Umbria | 4 | 1% | 78 | 2% | Trentino-Alto Adige | 2 | 1% | 14 | 1% |
| Friuli-Venezia Giulia | 3 | 1% | 54 | 1% | Basilicata | 1 | 1% | 5 | 0% |
| Molise | 3 | 1% | 37 | 1% | Molise | 0 | 0% | 5 | 0% |
| Trentino-Alto Adige | 3 | 1% | 32 | 1% | Umbria | 0 | 0% | 16 | 1% |
| Valle d'Aosta | 0 | 0% | 1 | 0% | Valle d'Aosta | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Sub totale | 412 | | 5045 | | Sub totale | 182 | | 1453 | |
| Totale | | | 5457 | | Totale | | | 1635 | |

I Mandati

I mandati comunicati dagli iscritti a fine 2021 risultano complessivamente 28.672 ed emerge un importante aumento di 1.772 unità (+7%) rispetto all'anno passato.

Come riscontrabile nella Tabella 12, con la medesima composizione del 2020, anche nel 2021 la "Cessione del V dello stipendio/pensione e delegazioni di pagamento" è il prodotto maggiormente presente sul mercato (17%), seguito dal "Credito personale" (14%) e dai "Mutui" (10%).

I mandati per i quali si registra un incremento deciso risultano principalmente: "Factoring" (+24%), "Acquisto credito" (+20%), "Aperture di credito in conto corrente" (+20%) e "Garanzia collettiva dei fidi" (+18%); il comparto che mostra, invece, la flessione maggiore è la "Prestito su pegno" (-10%).

Tabella 12 – Confronto dati mandato

| A Concessione di finanziamenti | 2020 | % | 2021 | % | Δ | Trend % |
|---------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|--------------|-----------|
| A.2 Cessioni del V / pensione e delegazioni di pagamento | 4.751 | 18% | 5.012 | 17% | 261 | 5% |
| A.10 Credito personale | 3.943 | 15% | 4.152 | 14% | 209 | 5% |
| A.1 Mutui | 2.862 | 11% | 2.868 | 10% | 6 | 0% |
| B.2 Carte di credito e di debito | 2.266 | 8% | 2.245 | 8% | -21 | -1% |
| B.1 Money transfer | 1.756 | 7% | 1.983 | 7% | 227 | 11% |
| A.5 Leasing autoveicoli e aeronavali | 1.705 | 6% | 1.768 | 6% | 63 | 4% |
| A.4 Acquisto credito | 1.366 | 5% | 1.698 | 6% | 332 | 20% |
| A.11 Credito finalizzato | 1.545 | 6% | 1.614 | 6% | 69 | 4% |
| B.3 Incasso e trasferimento fondi ed altri servizi di pagamento | 1.106 | 4% | 1.122 | 4% | 16 | 1% |
| A.7 Leasing strumentale | 1.037 | 4% | 1.080 | 4% | 43 | 4% |
| A.15 Credito revolving | 944 | 4% | 948 | 3% | 4 | 0% |
| A.9 Aperture di credito in conto corrente | 674 | 3% | 839 | 3% | 165 | 20% |
| A.6 Leasing immobiliare | 692 | 3% | 832 | 3% | 140 | 17% |
| A.8 Leasing su fonti rinnovabili ed altre tipologie di investimento | 634 | 2% | 723 | 3% | 89 | 12% |
| A.3 Factoring | 441 | 2% | 578 | 2% | 137 | 24% |
| A.16 Ristrutturazione dei crediti | 330 | 1% | 337 | 1% | 7 | 2% |
| A.13 Rilascio di fidejussioni e garanzie | 330 | 1% | 307 | 1% | -23 | -7% |
| A.14 Anticipi e sconti commerciali | 236 | 1% | 274 | 1% | 38 | 14% |
| A.12 Prestito su pegno | 169 | 1% | 154 | 1% | -15 | -10% |
| A.13-bis Garanzia collettiva dei fidi | 113 | 0% | 138 | 0% | 25 | 18% |
| TOTALE | 26.900 | 100% | 28.672 | 100% | 1.772 | 7% |

Prova d'Esame e Prova Valutativa: analisi dei risultati

Prova d'Esame

Nel corso del 2021, l'OAM ha gestito la Prova d'Esame organizzando 92 sessioni, con svolgimento in modalità *online*.

In sintesi, sono stati messi a disposizione un totale di n. 2.420 posti (+1.130 rispetto al 2020) e si sono contate 1.753 presenze di candidati (pari al 94% di affluenza).

Come è noto, 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, la percentuale degli iscritti idonei è pari al 87% dei partecipanti, confermando la professionalità di coloro che si iscrivono, in linea con quanto accaduto negli ultimi anni.

Tabella 13 – Storico Prova d'Esame – 2012/2021

| DATI PROVA ESAME 2012-2021 | | | | | | |
|----------------------------|-------------------|-----------|--------------|--------|-----------|----------|
| 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% | 75% |
| 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 | 1.288 | 1.170 | 1.068 | 91% | 91% |
| 2021 | 2420 | 1.867 | 1.753 | 1.531 | 94% | 87% |
| Totale | 13.610 | 11.537 | 10.861 | 8.242 | 94% | 76% |

Da un raffronto delle seguenti Tabelle 14, 15 e 16 si desume, in estrema sintesi, che, come nell'anno passato, la maggior parte dei partecipanti (60%) ha meno di 40 anni e sono principalmente di sesso maschile (67%), registrando in quest'ultimo caso, però, un aumento della categoria delle donne di 4 punti percentuali.

Tabella 14 – Fasce di età dei partecipanti e degli idonei all'esame nel 2021

| Età | Partecipanti | Idonei | % Totale idonei | % idonei per stessa fascia di età |
|----------------|--------------|--------------|-----------------|-----------------------------------|
| 18-30 | 561 | 489 | 32% | 87% |
| 31-40 | 490 | 422 | 28% | 86% |
| 41-50 | 441 | 384 | 25% | 87% |
| 51-60 | 215 | 195 | 13% | 91% |
| over 60 | 46 | 41 | 3% | 89% |
| Totale | 1.753 | 1.531 | | |

Tabella 15 – Fasce d'età, età media e genere dei partecipanti nel 2021

| Età media | Fasce età | Partecipanti | % età/part. | Uomini | % Uomini/ fasce età | % Uomini/ tot partec | Donne | % Donne/ fasce età | % Donne/ tot partec |
|-----------|----------------|--------------|-------------|--------------|---------------------|----------------------|------------|--------------------|---------------------|
| 38 | 18-30 | 561 | 32% | 365 | 65% | 21% | 196 | 35% | 11% |
| | 31-40 | 490 | 28% | 302 | 62% | 17% | 188 | 38% | 11% |
| | 41-50 | 441 | 25% | 298 | 68% | 17% | 143 | 32% | 8% |
| | 51-60 | 215 | 12% | 165 | 77% | 9% | 50 | 23% | 3% |
| | over 60 | 46 | 3% | 42 | 91% | 2% | 4 | 9% | 0% |
| | Totale | 1.753 | | 1.172 | | | 581 | | |
| | % | | | 67% | | | 33% | | |

Tabella 16 – Genere degli idonei nel 2021

| Idonei totale | Uomini | Donne |
|---------------|------------|------------|
| 1.531 | 1.024 | 507 |
| % | 67% | 33% |

In termini di provenienza dei candidati, la Campania, come nel 2020, è risultata la regione con più partecipanti (21%) seguita dalla Sicilia (13%), Lazio (12%), Lombardia e Puglia (9%). Ulteriori dettagli sono specificati nella Tabella 17 che segue.

Tabella 17 – Provenienza dei partecipanti e degli idonei all'esame nel 2021

| Regione | Partecipanti | % | Idonei | % |
|----------------------------|--------------|-----------|--------------|------------|
| Campania | 387 | 21% | 329 | 85% |
| Sicilia | 244 | 13% | 193 | 79% |
| Lazio | 230 | 12% | 179 | 78% |
| Puglia | 170 | 9% | 155 | 91% |
| Lombardia | 168 | 9% | 134 | 80% |
| Calabria | 118 | 6% | 105 | 89% |
| Piemonte | 96 | 5% | 76 | 79% |
| Veneto | 76 | 4% | 63 | 83% |
| Estero | 73 | 4% | 55 | 75% |
| Toscana | 63 | 3% | 51 | 81% |
| Emilia-Romagna | 48 | 3% | 36 | 75% |
| Sardegna | 44 | 2% | 38 | 86% |
| Marche | 34 | 2% | 25 | 74% |
| Liguria | 25 | 1% | 19 | 76% |
| Abruzzo | 22 | 1% | 17 | 77% |
| Basilicata | 20 | 1% | 18 | 90% |
| Molise | 14 | 1% | 8 | 57% |
| Umbria | 14 | 1% | 13 | 93% |
| Friuli-Venezia Giulia | 13 | 1% | 12 | 92% |
| Trentino-Alto Adige | 7 | 0% | 5 | 71% |
| Valle d'Aosta | 1 | 0% | 0 | 0% |
| Totale / Media in % | 1.867 | 5% | 1.531 | 77% |

Interessante notare come il 14% dei partecipanti (252), alla data d'esame, aveva già un rapporto di collaborazione attivo con un Agente o un Mediatore creditizio iscritto, per il quale è previsto invece il superamento della Prova Valutativa.

Si ritiene che la possibilità di svolgere l'esame con modalità *online*, anche nel 2021, abbia attratto soggetti, già attivi come collaboratori/dipendenti di iscritti, per l'ottenimento dei requisiti professionali richiesti per l'iscrizione come persona fisica negli Elenchi, o per ricoprire ruoli di direzione, amministrazione e controllo in società iscritte. Da notare come nel 2021, 30 soggetti iscritti, in possesso quindi dei requisiti di professionalità richiesti per legge, abbiano voluto sostenere la prova d'esame con modalità *on line* (+ 26 rispetto al 2020).

Tabella 18 – 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 | 252 | 14% |
| Senza collaborazione attiva | 1.501 | 86% |

| Stato candidato alla data d'esame | Totale candidati per stato | Percentuali |
|-----------------------------------|----------------------------|-------------|
| Registrato | 1.705 | 97% |
| Iscritto non operativo | 21 | 1% |
| Iscritto operativo | 9 | 1% |
| Cancellato | 18 | 1% |

Prova Valutativa

Nel corso del 2021, sono stati resi disponibili 5.400 posti (+2.160 rispetto al 2020), suddivisi in 180 sessioni (76 in più rispetto all'anno precedente), che hanno visto la partecipazione di 3.680 candidati, pari al 93% confermando l'interesse registrato anche negli anni precedenti.

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).

Sono risultati idonei 3.305 soggetti (90%), con il medesimo andamento registrato negli anni precedenti. In 3 casi la Commissione di valutazione, grazie alle rilevazioni

audio/video a disposizione, ha ritenuto sussistenti palesi violazioni di condotta, rispetto a quanto sancito nel Bando della prova, da parte dei candidati, invalidandone la prova sostenuta.

La Tabella 19 riporta il dettaglio delle sessioni tenutesi nell'anno.

Tabella 19 – Dati Sessioni Prova Valutativa

| PROVA VALUTATIVA 2020/2021 | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|------------|-------------------|-------------|--------------|-----------|-----------|------------|------------|-------------|------------|------------|------------|
| Anno | Sessioni | Posti disponibili | Prenotati | Partecipanti | Invaldati | % | Non idonei | % | Idonei | % | Affluenza | Media voto |
| 2020 | 104 | 3240 | 3226 | 2974 | 6 | 0% | 264 | 9% | 2704 | 91% | 93% | 16 |
| 2021 | 180 | 5400 | 3942 | 3680 | 3 | 0% | 372 | 10% | 3305 | 90% | 93% | 16 |
| Δ 20/21 | 76 | 2160 | 716 | 706 | -3 | 0 | 108 | 1% | 601 | -1% | 0% | 0 |

Dalla Tabella 20 emerge che dei partecipanti: il 66% ha meno di 40 anni, l'età media si attesta sui 36 anni, gli over 50 (principalmente uomini pari al 68%) è la categoria meno interessata alla Prova Valutativa (12% dei partecipanti). L'interesse per la Prova Valutativa da parte del genere femminile è aumentato di tre punti percentuali passando al 45%.

Tabella 20 – 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. |
|---------------|-----------|--------------|-------------|--------------|--------------|----------------|--------------|-------------|---------------|
| 36 | 18-30 | 1.379 | 37% | 791 | 57% | 21% | 588 | 43% | 16% |
| | 31-40 | 1.057 | 29% | 530 | 50% | 14% | 527 | 50% | 14% |
| | 41-50 | 787 | 21% | 408 | 52% | 11% | 379 | 48% | 10% |
| | 51-60 | 374 | 10% | 244 | 65% | 7% | 130 | 35% | 4% |
| | over 60 | 83 | 2% | 65 | 78% | 2% | 18 | 22% | 0% |
| Totale | | 3.680 | | 2.038 | | | 1.642 | | |
| % | | | | 55% | | | 45% | | |

Registri Cambiavalute e Compro oro

Registro dei Cambiavalute

Nonostante la ripresa dei flussi turistici che risultano, comunque, ben lontani dai livelli raggiunti nel 2019, l'onda lunga della pandemia sembra avere condizionato anche nel 2021 il comparto dei Cambiavalute: al relativo Registro e risultano iscritti 92 soggetti (erano 100 nel 2020), il 58% costituito da persone giuridiche a fronte del 42% di persone fisiche.

La riduzione rispetto all'anno precedente è concentrata tra le persone giuridiche (-6 soggetti), mentre le persone fisiche risultano in calo di due unità. Risultano conseguentemente in decremento anche gli sportelli operativi che scendono a 338 contro i 345 del 2020 (3 in meno quelli facenti capo a persone fisiche e 4 a persone giuridiche).

Sostanzialmente immutata la distribuzione per categoria: l'88% (296) degli sportelli operativi è in capo a persone giuridiche, mentre oltre il 95% degli iscritti risulta operare con meno di 5 sportelli operativi.

Tabella 21 – Dati Registro al 31/12/2021

| Registro Cambiavalute | TOTALE | ≤ 5 Sportelli | | > 5 Sportelli | |
|-----------------------|------------|---------------|------|---------------|------|
| | | P.F. | P.G. | P.F. | P.G. |
| Iscritti | 92 | 39 | 48 | 0 | 5 |
| Sospesi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sportelli Operativi: | 338 | 42 | 80 | 0 | 216 |
| Cancellati | 47 | 21 | 26 | 0 | 0 |

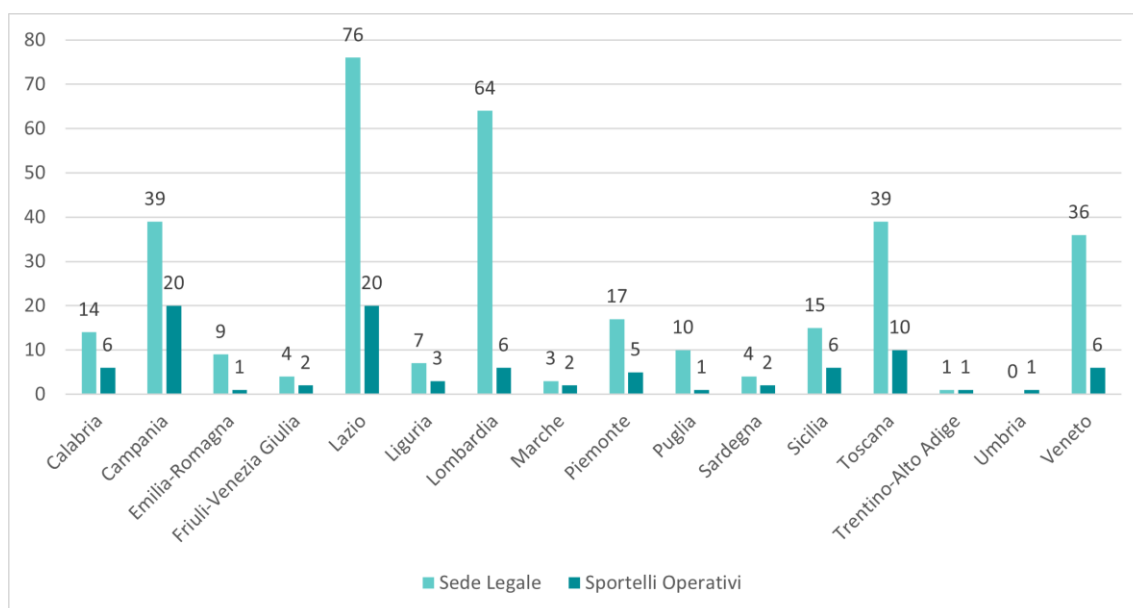
Anche la distribuzione geografica degli sportelli risulta in linea con quella registrata nel 2020: alla fine del 2021, il Lazio con 76 sportelli operativi (22%) risulta essere la regione con più unità, segue la Lombardia con 64 sportelli (19%), la Toscana con 39 (12%) e la Campania, con 39 (12% del totale). Complessivamente più del 64% degli sportelli operativi è ubicato in queste Regioni.

| Regioni | N. Sportelli operativi | % |
|----------|------------------------|-----|
| Calabria | 14 | 4% |
| Campania | 39 | 12% |

| | | |
|-----------------------|------------|-------------|
| Emilia-Romagna | 9 | 3% |
| Friuli-Venezia Giulia | 4 | 1% |
| Lazio | 76 | 22% |
| Liguria | 7 | 2% |
| Lombardia | 64 | 19% |
| Marche | 3 | 1% |
| Piemonte | 17 | 5% |
| Puglia | 10 | 3% |
| Sardegna | 4 | 1% |
| Sicilia | 15 | 4% |
| Toscana | 39 | 12% |
| Trentino-Alto Adige | 1 | 0% |
| Umbria | 0 | 0% |
| Veneto | 36 | 11% |
| Totale | 338 | 100% |

Il Lazio e la Campania sono invece le regioni con il più alto numero di sedi legali/domicilio (20).

Grafico 2 – Distribuzione geografica sede legale/domicilio e Sportelli operativi Cambiavalute



Flussi mensili sulle negoziazioni effettuate

La conferma delle difficoltà del comparto viene anche dal numero delle negoziazioni effettuate che, in base alla legge, i Cambiavalute sono tenuti a inviare all'OAM con cadenza mensile.

Il 2021 ha infatti registrato (cfr. Tabella 22) un'importante diminuzione di flussi ricevuti (-50% rispetto al 2020), transazioni effettuate (record ricevuti) nonché dei soggetti iscritti che non ne hanno effettuate a livello mensile.

Complessivamente sono state ricevute 1.212 comunicazioni mensili di flussi sulle negoziazioni effettuate, contenenti poco più di 250.000 record relativi a tali transazioni, ivi compresi flussi inerenti anni di competenza precedenti, relativi a comunicazioni tardive.

Tabella 22 – Andamento Negoziazioni Cambiavalute al 31/12/2021

| Andamento | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | Totale |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|---------|-------------------|
| Flussi Mensili | 1.602 | 1.502 | 1.485 | 1.468 | 1.144 | 1.212 | 8.413 |
| Senza transazioni | 281 | 260 | 272 | 191 | 324 | 393 | 1.721 |
| - % senza transazioni | 18% | 17% | 18% | 13% | 28% | 32% | 20% |
| Record Ricevuti | 2.763.051 | 2.823.401 | 2.220.631 | 1.835.774 | 500.902 | 258.477 | 10.402.236 |

Registro Operatori Compro oro

Alla fine del 2021 risultano iscritti al Registro degli Operatori Compro oro 3.759 soggetti, equamente distribuiti tra persone fisiche e giuridiche, con una diminuzione di 123 unità rispetto all'anno precedente. Tale riduzione è influenzata dalle cancellazioni sanzionatorie per il mancato versamento dei contributi.

SINTESI

Registro degli operatori Compro oro

- n. 3.759 iscritti (-123 dal 2020)
 - n. 1.963 persone giuridiche
 - n. 1.796 persone fisiche
- n. 1.822 Attività Prevalente / n. 1.937 attività secondaria
- n. 346 cancellati (+156 dal 2020)
 - n. 69 cancellati su istanza di parte
 - n. 41 cancellati d'ufficio
 - n. 236 cancellati per mancato versamento dei contributi
- n. 6.229 sportelli operativi
 - 4.233 in capo a persone giuridiche (68%)
 - 1.996 in capo a persone fisiche (32%)

Dalle dichiarazioni ricevute (vedi Tabella 23), il 48% degli iscritti svolge operazioni di Compro oro in via “prevalente” mentre i restanti in via “secondaria”, sostanzialmente in linea con quanto registrato nel 2020 (rispettivamente 49% e 51%).

Tabella 23 – Tipo di attività Operatori Compro Oro al 31/12/2021

| Tipo Attività | Numero | % |
|-------------------|--------------|-------------|
| Prevalente | 1.822 | 48% |
| Secondaria | 1.937 | 52% |
| Totale | 3.759 | 100% |

Gli sportelli operativi comunicati risultano in totale 6.229, in calo di 154 unità rispetto al 2020, e fanno capo (Tabella 24) per la maggior parte (84%) a soggetti che operano con una struttura di semplice dimensione (1 sportello operativo); una componente ristretta di iscritti (16%) risulta maggiormente strutturata (da 2 a 10 sportelli); mentre residuali ed in numero minimo risultano quelli con più di 10 sportelli, inclusi i soli 6 iscritti con più di 50.

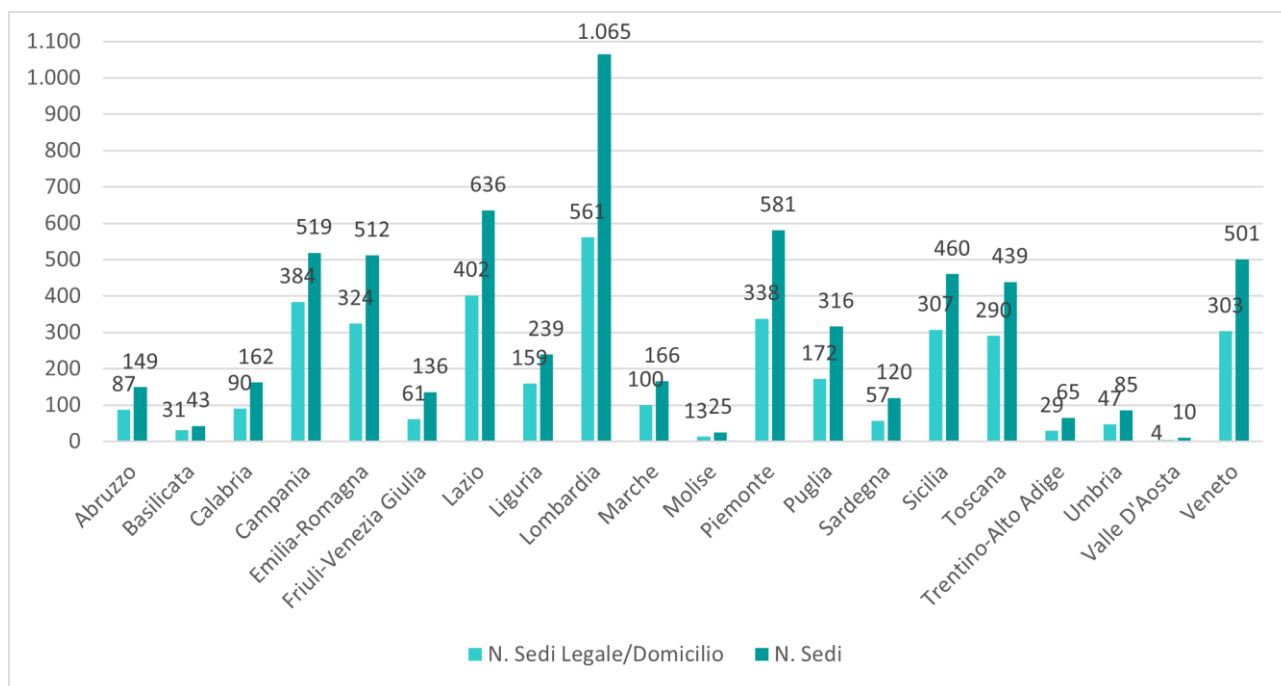
Tabella 24 – Numero sportelli operativi Operatori Compro Oro

| NUMERO SPORTELLI OPERATIVI | Fisica | Giuridica | Totale | % |
|---------------------------------------------|------------|-----------|--------------|-----|
| OCO con Sportelli Operativi N. 1 | 1.651 | 1.506 | 3.157 | 84% |
| OCO con Sportelli Operativi N. tra 2 e 5 | 142 | 386 | 528 | 14% |
| OCO con Sportelli Operativi N. tra 6 e 10 | 2 | 46 | 48 | 2% |
| 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 | 385 | | | |

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 636 (10%) Piemonte con 581 (9%) e Campania con 519 (8%). Queste 4 regioni coprono il 45% delle sedi operative mentre il maggior numero di sedi legali/domicili (561) si concentra in Lombardia. (vedi Grafico 3).

Sia la composizione dimensionale del mercato che quella geografica non hanno subito mutamenti rispetto al 2020.

Grafico 3 – Distribuzione geografica sede legale/domicilio e Sedi operativi Operatori Compro Oro



Nel 2021 sono state ricevute 72 segnalazioni da parte della Guardia di Finanza, 34 per persone giuridiche e 38 per persone fisiche, e sono state riscontrate 3 violazioni dell'art. 3, comma 3, D.LGS 92/2017 per cui è stata avviata la procedura sanzionatoria.

Segnalazioni ricevute dalla Guardia di Finanza

| SEGNALAZIONI RICEVUTE DA GDF | | | | |
|------------------------------|---------------------------------|---------------|----------|-----------|
| Tipologia attività | Procedura sanzionatoria avviata | Archiviazione | In corso | Totale |
| Persona Fisica | 2 | 34 | 2 | 38 |
| Persona Giuridica | 1 | 31 | 2 | 34 |
| Totale | 3 | 65 | 4 | 72 |

Nel 2021 sono stati effettuati 667 controlli mirati a confermare l'idoneità e la completezza della documentazione trasmessa successivamente alle variazioni dei dati relativi a licenze, preposti e dati societari. Ad esito dei suddetti controlli sono state inviate 122 comunicazioni di sollecito invio della documentazione mancante.

PARTE TERZA

L'ATTIVITÀ ISTITUZIONALE

PREMESSA

In linea con il suo scopo istituzionale, anche nel 2021 l'OAM ha gestito gli Elenchi di Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi, controllando i requisiti 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 2021, 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.

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 casi⁴, 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.

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 dei certificati del casellario giudiziale e loro valutazione.

Utile ricordare che per Agenti e Mediatori, 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.

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. Al primo 'filtro' effettuato in sede di iscrizione e variazione dati, si affianca il controllo sul mantenimento dei requisiti richiesti dalla legge per tutta la durata dell'iscrizione stessa e relativa autorizzazione ad operare.

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 comunicazioni al mercato (si vedano i paragrafi da pg.58 a pg.62).

I paragrafi che seguono danno conto dei controlli effettuati dall'OAM nel 2021 e delle decisioni adottate, a valle dei controlli stessi.

⁴ 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.

I CONTROLLI

I controlli svolti sui requisiti di iscrizione

Come già evidenziato, l'Organismo svolge attività di controllo al momento della richiesta di iscrizione da parte dei soggetti interessati, in caso di variazione dei dati in precedenza comunicati, e durante tutto il periodo di iscrizione dei soggetti.

Di seguito i controlli effettuati nel corso del 2021 relativamente al possesso dei requisiti necessari previsti dalla legge.

Verifica sui requisiti di onorabilità

Al momento dell'iscrizione e in occasione della comunicazione di variazione dati da parte degli iscritti l'OAM ha chiesto alla Procura i certificati dei casellari giudiziari, per un totale di oltre 8.300 certificati (38% in più rispetto all'anno precedente). Come riscontrabile nella Tabella che segue, il 77% delle verifiche è stata eseguita in occasione della comunicazione di variazione dati da parte degli iscritti, mentre il restante 23% nel corso dell'istruttoria prevista per le iscrizioni.

Soltanto lo 0,7% dei richiedenti è risultato non idoneo per l'iscrizione negli Elenchi o per ricoprire determinati ruoli all'interno di società iscritte.

Tabella 25 – Esito valutazione certificati casellari giudiziari richiesti nel 2021

| Richieste Casellari | Idoneo | Non Idoneo | Totale | Δ 20/21 |
|---------------------|--------------|------------|--------------|--------------|
| Iscrizione Elenchi | 1.952 | 13 | 1.965 | 622 |
| Variazione dati | 6.376 | 39 | 6.415 | 1.632 |
| Totale | 8.328 | 52 | 8.380 | 2.254 |

L'attività di verifica è stata svolta anche nei confronti dei soggetti iscritti: in particolare è stato richiesto il certificato di 4.673 soggetti dalla cui analisi è emerso che: 4.393 soggetti sono risultati in possesso di un casellario giudiziale nullo, con riferimento al quale non è stato rilevato alcun profilo di criticità mentre 280 soggetti sono risultati in possesso di un casellario giudiziale positivo, nel quale si inquadrano diverse fattispecie di reato commesso;

Dalla verifica dei 280 casellari giudiziari risultati positivi, solo 19 soggetti sono risultati effettivamente privi del requisito di onorabilità ai fini dell'esercizio dell'attività di agenzia in attività finanziaria e mediazione creditizia.

Nei confronti dei 19 soggetti, a conclusione dell'attività istruttoria svolta si è provveduto:

- all'avvio di una procedura di cancellazione nei confronti dei due soggetti in quanto le condanne subite dai medesimi con sentenze passate in giudicato hanno determinato la perdita del requisito di onorabilità;
- all'invio di una nota di intimazione alla rimozione dei collaboratori privi del requisito di onorabilità, alle società che hanno indicato - in qualità di collaboratori a contatto con il pubblico - i 13 soggetti privi del ridetto requisito;
- all'archiviazione nei confronti dei quattro soggetti i quali, seppur privi del requisito di onorabilità, hanno ad oggi concluso il rapporto di collaborazione a contatto con il pubblico e non risultano indicati in qualità di collaboratori o esponenti di altre società iscritte negli Elenchi tenuti dall'Organismo.

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 2021, l'Ufficio Elenchi ha proceduto con un'attività massiva di intimazione all'aggiornamento degli estremi della polizza nei confronti di 1.956 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).

| polizze 2021 | | |
|---------------------------|-------|-----|
| intimazioni polizze 2021 | 1.956 | |
| sanate | 1.441 | 74% |
| modifiche d'ufficio a NOP | 515 | |

Verifica sui requisiti di professionalità e possesso titolo di studio

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

Nel 2021 sono state esaminate 15 posizioni, in fase di iscrizione/variazione, di cui 5 sono state archiviate perché i soggetti interessati hanno inviato la documentazione necessaria a comprovare l'esistenza dei requisiti; 2 si sono concluse con l'avvio di una procedura di cancellazione per mancanza dei requisiti richiesti, le rimanenti sono in lavorazione.

Ulteriori controlli sono stati effettuati su 76 società iscritte negli Elenchi OAM per verificare il possesso del titolo di studio richiesto (diploma di scuola secondaria superiore 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. Ne è emerso che la maggioranza delle società erano in regola con la normativa: per 68 società tutti i soggetti coinvolti possedevano infatti un titolo di studio idoneo.

Per 7 società il titolo di studio di uno o più dipendenti e collaboratori e di un amministratore è risultato invece non idoneo o è stato fornito un riscontro parziale omettendo l'invio del titolo di studio di uno o più dipendenti e collaboratori. Tuttavia, le società hanno interrotto il rapporto di collaborazione e di amministrazione con i soggetti privi del requisito: per questo alle stesse è stata trasmessa una raccomandazione al rispetto delle disposizioni previste dalla normativa.

Infine, solo per 1 società è emerso come un dipendente non fosse in possesso del requisito richiesto, senza che la società interrompesse con lo stesso il rapporto di collaborazione in essere. È stata quindi avviata una procedura sanzionatoria per il mancato controllo dei requisiti previsti dalla normativa.

Nel corso dell'anno sono stati effettuati controlli centralizzati anche su 203 persone fisiche iscritte negli Elenchi OAM per verificare il possesso del titolo di studio richiesto (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. Anche in questo caso va sottolineato il rispetto della normativa da parte della gran parte dei soggetti controllati: per 194 Agenti iscritti è stato infatti rilevato il possesso di un titolo di studio idoneo.

Nove soggetti non hanno invece trasmesso copia del titolo di studio o di documentazione equivalente ed è stata, quindi, avviata nei confronti dei medesimi una procedura di cancellazione per perdita del requisito di professionalità.

Infine, sono state concluse le attività di verifica avviate nel 2020, riferite a ulteriori 84 soggetti che hanno condotto a 73 archiviazioni, 6 raccomandazioni e 5 procedure di cancellazione.

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 2021 sono state esaminate 46 posizioni in fase di iscrizione e/o variazioni dati e in 33 casi i soggetti hanno inviato la documentazione a supporto del superamento delle incompatibilità.

Il tema delle incompatibilità nell'esercizio delle attività riservate ha guidato anche l'attività ispettiva in relazione alle casistiche individuate dalla normativa di settore, vale a dire l'incompatibilità 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 fattuali situazioni di incompatibilità attuate, ad esempio, per mezzo di comuni assetti proprietari o di incroci di incarichi direttivi, gestionali o commerciali.

Al termine delle ispezioni ordinarie, i comportamenti riscontrati sono stati oggetto di 2 raccomandazioni e di 2 procedure sanzionatorie.

Le fattispecie relative all'incompatibilità sono state, inoltre, oggetto di 8 raccomandazioni.

I controlli centralizzati e le ispezioni

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

Nei prossimi paragrafi verranno analizzate le attività istruttorie condotte nel 2021, aggiuntive a quelle relative alla permanenza dei requisiti di iscrizione già esaminate. La Tabella che segue offre un primo approccio d'insieme.

| Attività Ufficio Vigilanza - situazione al 31 dicembre 2021 | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------|------------------------------|--------|----------|----------|--------------------------|---------------|-----------------------------|-----------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| Attività istruttorie | Piano 2021 | Attività avviate nel 2021 | Attività rivenienti dal 2020 | Totale | in corso | 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 | 6.601 | 7.729 | 3.148 | 10.877 | 79 | 10.798 | - | 2.801 | - | 122 | 76 | 278 | - | - | - |
| Requisito di professionalità: | 917 | 817 | 92 | 909 | 9 | 900 | - | 347 | - | 13 | 1 | 16 | - | - | - |
| Titolo di studio | 887 | 802 | 84 | 886 | - | 886 | - | 335 | - | 13 | 1 | 14 | - | - | - |
| - Iscritti | 278 | 279 | 84 | 363 | - | 363 | - | 335 | - | 13 | 1 | 14 | - | - | - |
| - Collaboratori | 609 | 523 | - | 523 | - | 523 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Formazione professionale | 15 | 3 | 2 | 5 | 1 | 4 | - | 4 | - | - | - | - | - | - | - |
| Esperienza professionale | 15 | 12 | 6 | 18 | 8 | 10 | - | 8 | - | - | - | 2 | - | - | - |
| Requisito di onorabilità: | 3.766 | 5.089 | 2.556 | 7.645 | 6 | 7.639 | - | 1.419 | - | - | - | 9 | - | - | - |
| - Iscritti | 647 | 871 | 560 | 1.431 | 3 | 1.428 | - | 1.419 | - | - | - | 9 | - | - | - |
| - Collaboratori | 3.119 | 4.218 | 1.996 | 6.214 | 3 | 6.211 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Requisiti tecnico-informatici (pec) | 40 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Aggiornamento professionale | 1.538 | 1.570 | 500 | 2.070 | 64 | 2.006 | - | 1.035 | - | 109 | 75 | - | - | - | - |
| - Iscritti | 783 | 783 | 500 | 1.283 | 64 | 1.219 | - | 1.035 | - | 109 | 75 | - | - | - | - |
| - Collaboratori | 755 | 787 | - | 787 | - | 787 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Polizza di assicurazione responsabilità civile | 15 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Inattività protrattasi per oltre un anno | 325 | 253 | - | 253 | - | 253 | - | - | - | - | - | 253 | - | - | - |
| Disposizioni normative che regolano l'esercizio dell'attività | 205 | 206 | 77 | 283 | 15 | 268 | - | 232 | 2 | 31 | 1 | - | 2 | - | - |
| Incompatibilità agente-mediatore/Indipendenza | 15 | 2 | 2 | 4 | - | 4 | - | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - |
| Incompatibilità settore finanziario/assicurativo | 45 | 46 | 31 | 77 | 13 | 64 | - | 63 | - | 1 | - | - | - | - | - |
| Trasparenza nel rapporto con il cliente | 90 | 16 | - | 16 | - | 16 | - | - | 2 | 14 | - | - | - | - | - |
| Intermediazione prodotto Fidejussioni e garanzie | 10 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Intermediazione prodotto CQS | 15 | - | 27 | 27 | - | 27 | - | 22 | - | 3 | - | - | 2 | - | - |
| Violazione del mono-mandato | 10 | - | 2 | 2 | - | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - | - | - |
| Violazioni concernenti i collaboratori | 10 | 10 | 6 | 16 | - | 16 | - | 13 | - | 3 | - | - | - | - | - |
| Trasmissione telematica delle negoziazioni effettuate dal cambiavalute | 10 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Abuso di denominazione | - | 1 | - | 1 | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - |
| Manadati prodotto A13 | - | 118 | - | 118 | - | 118 | - | 118 | - | - | - | - | - | - | - |
| Derivati da attività ispettive | - | 13 | 9 | 22 | 2 | 20 | - | 12 | - | 7 | 1 | - | - | - | - |
| Segnalazioni da Ufficio Elenchi | 100 | 100 | 57 | 157 | 25 | 132 | - | 69 | - | 4 | - | 2 | - | - | - |
| Esposti ricevuti da terzi (soggetti coinvolti) | 450 | 622 | 362 | 984 | 363 | 621 | 11 | 366 | 23 | 45 | 2 | - | 169 | 5 | - |
| Abusivismo (n. soggetti coinvolti) | - | 171 | 88 | 259 | 58 | 201 | 3 | 136 | 4 | 2 | - | - | 52 | 4 | - |
| Antiriciclaggio | - | 119 | 31 | 150 | 28 | 122 | - | 24 | - | 1 | 1 | - | 96 | - | - |
| Violazioni esercizio attività | - | 332 | 243 | 575 | 277 | 298 | 8 | 206 | 19 | 42 | 1 | - | 21 | 1 | - |
| Notizie ricevute | - | 98 | - | 98 | - | 98 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Richieste informazioni (soggetti coinvolti) | 360 | 392 | 24 | 416 | - | 416 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Flussi informativi Infocamere | 80 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Monitoraggio variazioni | 80 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Contrasto all'abusivismo | 50 | 6 | 919 | 925 | 900 | 25 | - | - | - | - | - | - | 25 | - | - |
| Soggetti aventi codice Ateco 66.19.22 | - | - | 900 | 900 | 900 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Piattaforme on line | 50 | 6 | 19 | 25 | - | 25 | - | - | - | - | - | - | 25 | - | - |
| Ispezioni | 82 | 95 | 97 | 192 | 91 | 101 | 1 | 15 | - | 70 | 15 | - | - | - | - |
| Ispezioni ordinarie | 5 | 4 | 12 | 16 | 3 | 13 | - | - | - | 3 | 10 | - | - | - | - |
| Ispezioni tematiche | 9 | 9 | 11 | 20 | 8 | 12 | - | 3 | - | 8 | 1 | - | - | - | - |
| Controlli ispettivi da remoto | 28 | 29 | 25 | 54 | 2 | 52 | - | 6 | - | 42 | 4 | - | - | - | - |
| Ispezioni Enasarco* | 40 | 53 | 49 | 102 | 78 | 24 | 1 | 6 | - | 17 | - | - | - | - | - |
| Totale complessivo | 7.928 | 9.050 | 4.627 | 13.677 | 1.448 | 12.229 | 12 | 3.414 | 25 | 268 | 94 | 278 | 196 | 5 | - |

* N. 19 accertamenti sono in attesa di ricevere dalla Fondazione Enasarco la documentazione necessaria per l'awo dell'attività istruttoria

I controlli centralizzati

Di seguito vengono analizzati i risultati dell'attività di controllo centralizzata svolta dall'OAM nel 2021.

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 80 persone giuridiche.

Per ciascuna società iscritta, sono state 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, la quasi totalità dei soggetti (74) ha fornito riscontro all'Organismo risultando in regola con la normativa, e l'attività di controllo è stata archiviata. Per 5 soggetti sono emersi marginali profili di criticità, che hanno dato luogo all'invio di raccomandazioni. Solo 1 soggetto non ha fornito alcun riscontro non permettendo così di esplicitare i poteri di vigilanza: è stata conseguentemente avviata la relativa procedura sanzionatoria.

Un'analoga attività di verifica è in corso nei confronti di 703 persone fisiche iscritte personalmente negli Elenchi OAM. Anche questi controlli hanno evidenziato comportamenti adesivi alla normativa in vigore: a conclusione parziale dell'attività istruttoria svolta, 528 soggetti hanno infatti fornito riscontro all'Organismo risultando in regola con la normativa consentendo all'Ufficio di archiviare la loro posizione; per 70 soggetti sono emersi marginali profili di criticità relativamente ai quali sono state inviate raccomandazioni, mentre 41 soggetti non hanno fornito alcun riscontro non permettendo così di esplicitare i poteri di vigilanza. Per questi ultimi è stata avviata una procedura sanzionatoria.

Nei confronti dei restanti 64 soggetti l'attività di controllo è tuttora in corso.

Infine, sono state concluse le attività di verifica avviate nel 2020, riferite a ulteriori 500 soggetti che hanno avuto come esito 433 archiviazioni, 34 raccomandazioni e 33 procedure sanzionatorie.

Provvedimenti di cancellazione non operativi oltre un anno

Con riferimento alle procedure di cancellazione per inattività protratta per oltre un anno, l'OAM, nel corso dell'anno, ha avviato 253 procedure e ha adottato 137 provvedimenti di cancellazione.

| PROCEDURA DI CANCELLAZIONE CON INDICAZIONE DEL NUMERO E RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA DI PROVVEDIMENTO, DI SOGGETTO E DI RILIEVO | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|-----------|----------|----------|----------|----------|---------------------------------|------------|----------|----------|-----------|----------|
| CATEGORIA | Situazione al 31 dicembre 2021 | | | | | | | | | | | | |
| | TOTALI | Archiviazione | | | | | | Cancellazione non sanzionatoria | | | | | |
| | | Totale | APF | APG | MC | IPPF | IPPG | Totale | APF | APG | MC | IPPF | IPPG |
| Inattività protrattasi per oltre un anno | 153 | 16 | 15 | - | - | 1 | - | 137 | 119 | 1 | - | 16 | 1 |
| Perdita requisiti | 13 | 12 | 9 | 2 | 1 | - | - | 1 | 1 | - | - | - | - |
| TOTALI | 166 | 28 | 24 | 2 | 1 | 1 | - | 138 | 120 | 1 | - | 16 | 1 |

Verifica sulla cessione del V

È proseguita l'attività di controllo avviata nell'anno precedente riguardo il comportamento tenuto da Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi, qualora i medesimi proponessero alla clientela l'estinzione anticipata del V dello stipendio o della pensione contestualmente al rinnovo del finanziamento con un altro intermediario: il quadro emerso conferma la sostanziale correttezza della categoria perché su 27 soggetti controllati sono state disposte 22 archiviazioni. Per i restanti 5 soggetti sono state disposte tre raccomandazioni e due segnalazioni alla Banca d'Italia

La vigilanza su questo settore mira a scoraggiare alcune prassi poco trasparenti nei confronti della clientela: in particolare può accadere che le richieste di conteggio estintivo siano accompagnate da dichiarazioni espresse di revoca del consenso alla ricezione di comunicazioni promozionali o pubblicitarie, così imponendo o suggerendo al cliente modalità di trasmissione dei conteggi estintivi che lo escludono dal rapporto con il soggetto finanziatore, senza peraltro precisare allo stesso, in forma chiara ed esplicita, le conseguenze di una eventuale revoca al consenso al trattamento dati a fini commerciali.

Verifica sulle piattaforme comparative

L'Organismo, nel corso del 2021, ha concluso l'attività di approfondimento sulle prassi operative caratterizzanti l'attività svolta da soggetti operanti per mezzo di siti *internet* (c.d. piattaforme) che permettono al consumatore – compilando un questionario *online* con i propri dati e le proprie esigenze di credito – di confrontare gratuitamente le specifiche caratteristiche di uno o più preventivi di prodotti del credito erogati da intermediari finanziari diversi, talvolta agevolando il successivo contatto tra le parti.

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*).

Nel dettaglio, dall'attività di vigilanza dell'Organismo è emerso che l'operatività sopra descritta potrebbe incorrere in alcuni profili di riserva a favore di soggetti autorizzati, in ragione del contatto con il pubblico da parte delle piattaforme rispetto a informazioni, promozioni o addirittura istruttorie relative a possibili richieste di finanziamento.

Per questo l'Organismo, ritiene opportuno fornire chiarimenti in merito all'operatività di queste realtà: considerata la progressiva diffusione dell'innovazione tecnologica nel settore dell'intermediazione del credito, occorre infatti assicurare la parità di condizioni tra gli operatori del mercato a prescindere dalle modalità di svolgimento dell'intermediazione creditizia mediante rete fisica oppure tramite canali *online*. Una comunicazione interpretativa su questo tema è stata recentemente posta in consultazione sul sito istituzionale dell'Organismo per ricevere contributi e osservazioni dagli attori di mercato.

Verifiche sulla trasparenza dei siti *internet* di Mediatori creditizi con *focus* in merito alla corretta prospettazione del ricorso ABF

Nel 2021 l'OAM ha condotto un'attività di controllo sull'adozione di idonei presidi di trasparenza documentale – sul piano contrattuale, precontrattuale e con riferimento agli annunci pubblicitari – nell'ambito delle operazioni e dei servizi offerti da parte dei Mediatori creditizi che si avvalgono di propri siti *internet* per pubblicizzare o promuovere l'attività di intermediazione di prodotti di finanziamento.

L'ambito del controllo ha riguardato anche, nei predetti siti *internet*, la corretta prospettazione al cliente della non esperibilità del ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per le controversie sorte in relazione al rapporto di intermediazione creditizia, in quanto il Mediatore non può essere considerato legittimato passivo autonomo dinanzi all'ABF per le controversie sorte con il cliente.

L'attività di verifica ha visto coinvolto un campione di 16 Mediatori creditizi individuato ad esito del seguente *iter* di lavorazione:

- è stato, anzitutto, individuato l'insieme dei Mediatori creditizi non ancora sottoposti ad accertamento relativo agli adempimenti di trasparenza e pubblicità nei confronti del pubblico e/o non sottoposti ad accertamenti ispettivi effettuati dall'Organismo o dalla Fondazione Enasarco.

Si è ottenuto così un campione di 173 Mediatori, di cui soltanto 55 avevano provveduto, attraverso il servizio dedicato, a comunicare il proprio sito *internet* all'Organismo. Con riferimento, invece, ai 118 Mediatori che non avevano provveduto a

fornire tale comunicazione, è stata effettuata una ricerca sul *web* che ha consentito di individuare i siti *internet* riferibili a 78 di essi;

- si è, dunque, proceduto ad un'analisi preliminare di merito dei siti *internet* di riferimento sia dei 55 Mediatori che ne avevano già dato comunicazione all'Organismo che degli ulteriori 78 individuati autonomamente dall'Ufficio.

Tale analisi ha avuto ad oggetto la correttezza della documentazione pubblicata sulla trasparenza sia le informazioni attinenti alle procedure stragiudiziali delle controversie;

- è stato così individuato il campione di 16 Mediatori che presentavano criticità e che sono stati quindi sottoposti a verifiche più approfondite dalle quali è emerso il seguente quadro:

- tutti i soggetti sottoposti ad accertamento pubblicavano sui propri siti *internet* riferimenti non conformi e/o documentazione non aggiornata in relazione alla possibilità di ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario;
- 14 soggetti riportavano sul proprio sito *internet* documentazione precontrattuale e contrattuale non correttamente aggiornata, non conforme alla normativa di settore, parziale o assente;
- per 7 soggetti la documentazione relativa ai tassi medi globali risultava non aggiornata o assente;
- per 5 soggetti è stata constatata la mancata predisposizione, nel Foglio Informativo, di una sezione con l'indicazione del nome e della qualifica del collaboratore che opera a contatto con il pubblico;
- per 3 soggetti sono risultati errati i riferimenti sulla sezione "Reclami" presente sul sito *internet*;
- per un solo soggetto, invece, è stato identificato l'utilizzo di locuzioni come "banca", "banco", "credito", "risparmio" ovvero di altre parole o locuzioni, anche in lingua straniera, idonee, nella pubblicità, a trarre in inganno sulla legittimazione allo svolgimento dell'attività bancaria da parte del Mediatore.

A seguito dei rilievi emersi sono state trasmesse note di raccomandazione a una piena osservanza delle disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti, nei confronti di 14 dei 16 Mediatori sottoposti a verifica. Per gli altri 2 gli accertamenti condotti sono confluiti in più ampie attività di accertamento.

A seguito della notifica delle 14 note di raccomandazione, 12 soggetti hanno fornito evidenza del superamento delle criticità riscontrate mentre 2 soggetti non hanno fornito alcun riscontro.



Controlli sui mandati conferiti dai Confidi agli Agenti in attività finanziaria

Nell'anno 2021 è stata condotta una verifica sui mandati comunicati all'Organismo da Agenti in attività finanziaria, relativi al prodotto A13-*bis* "garanzia collettiva dei fidi".

In particolare, sono stati confrontati l'elenco degli intermediari comunicati all'OAM dagli Agenti con quelli degli intermediari iscritti in OCM e in Banca di Italia.

È emerso che tutti gli Agenti iscritti con il prodotto di cui sopra risultano avere un mandato conferito da un confidi legittimato ad operare da una delle due Autorità.

LE ISPEZIONI

Visto il perdurare dell'emergenza sanitaria gran parte dei controlli del 2021 sono stati svolti da remoto: solo nell'ultimo trimestre sono ripartiti gli accertamenti *in loco*.

In particolare – al netto della conclusione di tutte le attività rinvenienti dal 2019 e dal 2020 (cfr., *Tabella generale dei controlli*) – nel 2021 sono state avviate e gestite 42 attività di controllo ispettivo, suddivise come segue:

| Tipologia di attività ispettiva | Mediatori Creditizi | Agenti in attività finanziaria persone giuridiche | Agenti in attività finanziaria persone fisiche | Agenti IP persone giuridiche | Agenti IP persone fisiche | Totale |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------|--------|
| Controlli ispettivi da remoto | 13 | 14 | 2 | | | 29 |
| ↳ di cui follow-up da remoto | 6 | 7 | | | | 13 |
| Ispezioni ordinarie svolte <i>in loco</i> nell'ultimo trimestre del 2021 | | 3 | 1 | | | 4 |
| Ispezioni tematiche svolte <i>in loco</i> nell'ultimo trimestre del 2021 | 6 | 2 | | 1 | | 9 |

Le fattispecie esaminate e i relativi esiti

Si descrivono di seguito le fattispecie oggetto di analisi delle istruttorie ispettive – a *spettro esteso, su specifica tematica e da remoto* – lavorate nel corso del 2021, nonché gli esiti dei relativi accertamenti⁵:

- *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 hanno avuto 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.

Le principali violazioni – o disallineamenti rispetto al quadro normativo di riferimento – riscontrate attengono:

⁵ 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.

- a) all'omessa o incompleta mappatura dei rischi;
- b) all'assenza di procedure di controllo debitamente formalizzate;
- c) alla non effettività dei controlli formalmente proceduralizzati;
- d) alla mancata nomina dei responsabili delle varie funzioni di controllo o all'assenza, in capo agli stessi, dei necessari requisiti di indipendenza;
- e) alla mancata redazione o alla mancata formale approvazione della Relazione sui requisiti organizzativi;
- f) al contenuto generico e non attagliato alla realtà aziendale della Relazione sui requisiti organizzativi.

Con riferimento alle ispezioni ordinarie, le fattispecie in discorso sono state oggetto di quattro raccomandazioni e di due procedure sanzionatorie avviate nel corso del 2021. Parimenti, è stata trasmessa una segnalazione all'IVASS sul tema della vendita congiunta di prodotti creditizi e assicurativi nonché una segnalazione al Garante per la Protezione dei Dati Personali circa gli scambi non autorizzati di dati personali della clientela tra la società sottoposta ad ispezione e soggetti terzi non iscritti negli Elenchi gestiti dall'Organismo.

Le fattispecie descritte sono state, inoltre, oggetto di 13 raccomandazioni;

- *Trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con la clientela*, materia disciplinata da regole di condotta destinate agli intermediari del credito e preordinate a minimizzare le asimmetrie informative tra l'operatore di settore ed il cliente, con il principale fine di incrementare il grado di consapevolezza della decisione maturata da quest'ultimo rispetto al prodotto di credito.

Le verifiche condotte hanno avuto, dunque, ad oggetto il grado di completezza informativa e di chiarezza espositiva degli annunci pubblicitari e della modulistica informativa e contrattuale, e le modalità e tempistiche con cui l'informativa viene rappresentata al cliente. Ulteriore aspetto oggetto di verifica ha riguardato l'adempimento all'obbligo in capo al Mediatore creditizio di comunicare il compenso percepito per l'attività riservata all'istituto erogante ai fini della sua inclusione nel calcolo del T.A.E.G./T.E.G.: si tratta di una fattispecie degna di particolare attenzione nelle ipotesi di operatività in assenza di convenzione o di svolgimento di attività consulenziale prodromica e strumentale all'esercizio di attività riservata.

Le principali violazioni – o disallineamenti rispetto al quadro normativo di riferimento – riscontrate attengono:

- a) alla non corretta prospettazione dei costi del servizio reso;
- b) alla definizione delle pratiche lavorate secondo un *timing* procedurale non coerente con il pieno espletamento della fase informativa precontrattuale;
- c) alla mancata formalizzazione del contratto di mediazione creditizia;
- d) alla mancata consegna al cliente della documentazione informativa precontrattuale;

- e) all'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.

Queste fattispecie sono state oggetto di 19 raccomandazioni e di una procedura sanzionatoria.

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

Le verifiche svolte in materia attengono agli assetti proprietari e gestionali, ai rapporti commerciali e ai dati relativi alla produzione.

Le principali violazioni – o disallineamenti rispetto al quadro normativo di riferimento – riscontrate consistono nella preponderante canalizzazione delle soluzioni creditizie proposte verso un determinato istituto di credito, nonché nell'assenza di presidi in grado di garantire il rispetto del principio di indipendenza.

Tali fattispecie sono state oggetto di una procedura sanzionatoria e di una raccomandazione;

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

Le verifiche condotte, focalizzate sull'analisi delle procedure di controllo implementate *ad hoc* e sulla documentazione attestante l'effettività delle stesse, nonché sulla sussistenza dei descritti requisiti, hanno evidenziato le seguenti criticità:

- a) 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;
- b) assenza dei requisiti di onorabilità in capo ad alcuni collaboratori;
- c) inadempimento o parziale adempimento agli obblighi di aggiornamento professionale da parte sia di collaboratori che di amministratori.

Tali fattispecie sono state oggetto di 5 procedure sanzionatorie e di 4 raccomandazioni (1);

- *Vincolo del c.d. mono-mandato*, cioè il divieto imposto *ex lege* 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 e operanti con mandati di banche o intermediari finanziari diversi, al fine di 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:

- a) 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;
- b) la comunanza dei soggetti apicali o delle sedi presso cui viene svolta l'attività riservata;
- c) 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.

Le fattispecie in discorso sono state oggetto di 1 raccomandazione e di 7 procedure sanzionatorie avviate nel corso del 2021 ad esito di attività ispettive ordinarie. Nell'ambito di tali attività è stata inoltre trasmessa una segnalazione (relativa a 7 società di agenzia in attività finanziaria sottoposte contestualmente ad ispezione ordinaria) all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato per il seguito di competenza, in considerazione del fatto che la rilevata implementazione di una realtà aziendale di fatto unitaria ma formalmente suddivisa in più soggetti giuridici – operanti per conto di intermediari finanziari diversi ma con mandati aventi ad oggetti i medesimi prodotti creditizi – è risultata essere così ampia e radicata da manifestare impatti distorsivi degli equilibri e delle condizioni presenti nel "mercato rilevante" nel quale la condotta è stata posta in essere (tenuto anche conto dell'area geografica delimitata e dello specifico prodotto di credito intermediato).

Ulteriori iniziative mosse dai rilievi emersi nell'ambito delle istruttorie in esame sono state, poi, una segnalazione al Garante per la Protezione dei Dati Personali circa gli scambi non autorizzati di dati personali della clientela tra le diverse società sottoposte ad ispezione, nonché una segnalazione alla Banca d'Italia in merito al possibile avallo, da parte degli istituti creditizi mandanti, di prassi commerciali aggressive.

Relativamente alle ispezioni tematiche, l'elusione del vincolo del mono-mandato è stata oggetto di 5 raccomandazioni e di 1 procedura sanzionatoria avviate nel corso del 2021.

La medesima fattispecie è stata, inoltre, oggetto di 12 raccomandazioni notificate nello stesso anno ad esito di controlli ispettivi da remoto (7 rinvenienti dal 2020 e 5 relativi al 2021).

- *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 dal gruppo ispettivo non si limitano agli aspetti formali quali l'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. *mono-mandato*, 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.

Tali fattispecie sono state oggetto di 2 procedure sanzionatorie avviate nel corso del 2021 ad esito di attività ispettive ordinarie;

- *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 in merito alle 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 violazioni – o disallineamenti rispetto al quadro normativo di riferimento – riscontrate attengono:

- a) all'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;
- b) allo 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 1 raccomandazione e di 6 procedure sanzionatorie avviate nel corso del 2021 ad esito di attività ispettive ordinarie. Parimenti è stata trasmessa 1 segnalazione (riguardante 4 società di agenzia in attività finanziaria operanti in commistione e violazione del vincolo del *mono-mandato*) alla Guardia di Finanza per il seguito di competenza per il possibile esercizio abusivo dell'attività riservata da parte di soggetti non iscritti negli Elenchi OAM né comunicati in qualità di collaboratori degli iscritti.

Con riguardo alle ispezioni tematiche, le stesse fattispecie sono state oggetto di 2 raccomandazioni e altrettante segnalazioni alla Guardia di Finanza

Avendo riguardo, infine, ai controlli ispettivi e ai *follow-up* da remoto, le medesime fattispecie sono state oggetto di 4 e di 1 procedura sanzionatoria;

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

Per quanto attiene ai primi, 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, anche non riconducibili o connesse all'attività riservata ex art. 128-sexies, comma 1, del TUB.

Le fattispecie in argomento sono state oggetto di 6 raccomandazioni nonché di una procedura sanzionatoria;

- *Svolgimento da parte di Mediatori creditizi di attività loro precluse.* Si fa riferimento alla riscontrata 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 2021, ad esito di un'attività ispettiva ordinaria;

- *Condotta dell'iscritto 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'OAM, 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. Si fa riferimento, in particolare, alle seguenti casistiche:

- a) omessa o tardiva comunicazione dei rapporti di collaborazione;
- b) omessa o tardiva comunicazione del socio di controllo;
- c) riscontro parziale alle richieste ispettive;
- d) omessa o tardiva variazione dei dati della sede legale o del mandato.

Tali fattispecie sono state oggetto di 8 procedure sanzionatorie avviate nel corso del 2021 con riferimento alle ispezioni ordinarie, a 1 raccomandazioni e di 1 procedura sanzionatoria avviate nel corso del 2021 con riferimento alle ispezioni tematiche. Per quanto attiene, infine, ai controlli ispettivi e i *follow-up* da remoto, sono state oggetto di 12 raccomandazioni (5 rinvenienti dal 2020, 5 relative al 2021 e 2 riferite a *follow-up* da remoto) e 2 procedure sanzionatorie (attività rinvenienti dal 2020) avviate nel 2021.

Si evidenzia, da ultimo, che a seguito di due procedure sanzionatorie derivanti da ispezioni ordinarie, sono state avviate 2 procedure di cancellazione ai sensi dell'art. 128-duodecies, comma 3, del TUB, in considerazione della riscontrata assenza dei requisiti di iscrizione richiesti.

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

Nell'ambito delle attività di controllo centralizzato condotte nell'anno 2021, alcune fattispecie emerse hanno determinato la necessità di valutare l'inclusione nel programma delle ispezioni di 12 soggetti, coinvolti in origine da accertamenti a distanza.

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

- a) la possibile adozione, da parte degli intermediari del credito, di prassi commerciali scorrette, finalizzate a massimizzare i profitti a discapito delle reali esigenze creditizie della clientela;
- 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) le possibili carenze nell'impostazione del Sistema di controllo interno, con specifico riguardo ai presidi di monitoraggio della rete distributiva e alla corretta mappatura dei rischi propri sia dell'attività riservata che dello specifico modello di *business*;
- d) 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;
- e) il possibile svolgimento - in via prevalente - di attività che esulano dal perimetro della riserva di legge;
- f) il ricorso a soggetti non iscritti negli Elenchi OAM, né comunicati in qualità di collaboratori di iscritti, per il procacciamento di clientela.

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 2013⁶, 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 2021 e 2020⁷. Complessivamente, tali verifiche sono suddivise per tipologia di controllo inerenti ai requisiti di permanenza e di efficacia dell'iscrizione e alle disposizioni normative che regolano l'esercizio dell'attività.

⁶ Protocollo sottoscritto al fine di disciplinare le reciproche forme di collaborazione e di scambio di informazioni tra i due Enti, ai sensi dell'art. 12, comma 2-bis del D.lgs. 13 agosto 2010 n.141.

⁷ La tabella dà conto anche delle attività ancora in corso.

| ISPEZIONI ENASARCO | | | |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|---------------|
| Tipologia controllo | Attività rivenienti dal 2020 | Attività avviate nel 2021 | Totale |
| Aggiornamento professionale | 13 | 7 | 20 |
| Polizza di assicurazione responsabilità civile | 6 | 3 | 9 |
| Operatività con lo stato di iscritto non perativo | 1 | - | 1 |
| Incompatibilità settore finanziario/assicurativo | - | 1 | 1 |
| Trasparenza nel rapporto con il cliente | 5 | 2 | 7 |
| Segnalazioni con soggetti iscritti e non iscritti | 20 | 37 | 57 |
| Violazione del mono-mandato | 2 | 1 | 3 |
| Mancato aggiornamento dati | 1 | 1 | 2 |
| Recupero oneri non maturati in rinnovi CQS | - | 1 | 1 |
| Omesso controllo collaboratori | 1 | - | 1 |
| Totale | 49 | 53 | 102 |

Gli accertamenti ispettivi conclusi, nonché gli ulteriori approfondimenti condotti, hanno dato luogo a 17 raccomandazioni e a 1 accertamento pianificato. I restanti sei accertamenti si sono conclusi con l'archiviazione dell'attività.

L'Organismo 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 10 soggetti iscritti negli Elenchi - per un totale di 62 presunti collaboratori non comunicati all'Organismo ovvero comunicati tardivamente e in epoca successiva alla fine della collaborazione, ma nei confronti dei quali risultava attiva una posizione contributiva Enasarco - per i quali è stata trasmessa una richiesta di informazioni e documenti. Ad esito della complessiva attività di verifica svolta, si è provveduto ad archiviare l'attività istruttoria nei confronti di 7 soggetti e a trasmettere una nota di raccomandazione nei confronti di 3 soggetti, al fine di adeguare pienamente la propria condotta alle disposizioni normative, regolamentari e di attuazione di riferimento.

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 2021, l'attività di approfondimento istruttorio effettuata a seguito delle segnalazioni ha riguardato 368 esposti ricevuti, che hanno interessato 622 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 | 01.01.2021 – 31.12.2021 | | | | | | |
|------------------------------------------|-------------------------|------------|-------------------|------------------|---------------|--------------------------------------------|------------|
| | Totale | Anonimo | Ente/Associazione | GDF (e altre FP) | Intermediario | Istituzionale (Banca d'Italia, Mef, Ivass) | Privato |
| Materia | | | | | | | |
| Antiriciclaggio | 65 | 3 | - | 61 | - | - | 1 |
| Attività esclusiva | 1 | - | - | - | - | - | 1 |
| Collaboratori non comunicati | 11 | 9 | - | - | 1 | - | 1 |
| Collaboratori non iscritti | 6 | 6 | - | - | - | - | - |
| Convenzioni mediatori | 1 | - | - | - | 1 | - | - |
| Corso formazione professionale | - | - | - | - | - | - | - |
| Disciplina civilistica società | 2 | - | - | - | - | - | 2 |
| Doppia collaborazione | - | - | - | - | - | - | - |
| Esercizio abusivo | 79 | 49 | - | 8 | - | 3 | 19 |
| Esercizio attività da non operativo | - | - | - | - | - | - | - |
| Incompatibilità finanziaria-assicurativa | 1 | 1 | - | - | - | - | - |
| Intermediazione prodotto | 8 | 1 | - | - | - | 7 | - |
| Monomandato | 4 | 3 | - | - | - | - | 1 |
| Presunta rilevanza penale | 9 | - | - | 5 | 1 | - | 3 |
| Rapporti con intermediario | 89 | 5 | - | - | 40 | - | 44 |
| Rapporti società-collaboratori | 5 | - | - | - | - | - | 5 |
| Requisito esperienza | - | - | - | - | - | - | - |
| Requisito onorabilità | 1 | 1 | - | - | - | - | - |
| Requisito titolo di studio | 1 | 1 | - | - | - | - | - |
| Rete segnalatori | 1 | 1 | - | - | - | - | - |
| Trasparenza | 79 | 29 | - | - | 3 | 6 | 41 |
| Variazione non comunicata | 5 | - | - | - | 1 | - | 4 |
| Totale | 368 | 109 | - | 74 | 47 | 16 | 122 |
| Territorialità | | | | | | | |
| Nord | 155 | 36 | - | 49 | 15 | 6 | 49 |
| Centro | 76 | 25 | - | 7 | 9 | 5 | 30 |
| Sud e Isole | 113 | 39 | - | 17 | 23 | 2 | 32 |
| Estero | 4 | - | - | 1 | - | 3 | - |
| Dato non disponibile | 20 | 9 | - | - | - | - | 11 |
| Totale | 368 | 109 | - | 74 | 47 | 16 | 122 |
| Mezzo di trasmissione | | | | | | | |
| Lettera ordinaria o raccomandata | 14 | 8 | - | 2 | - | - | 4 |
| Email | 36 | 5 | - | - | 1 | - | 30 |
| Posta elettronica certificata | 206 | 1 | - | 72 | 46 | 16 | 71 |
| Portale OAM | 112 | 95 | - | - | - | - | 17 |
| Totale | 368 | 109 | - | 74 | 47 | 16 | 122 |

| ESPOSTI | 01.01.2021 – 31.12.2021 | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|----------------|---------------------------|----------|--------------------------|---------------|-----------------|-----------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| | Esposti 2021 | Esposti rivenienti dal 2020 | Totale esposti | Totale soggetti coinvolti | In esame | Conclusi | | | | | | | |
| | | | | | | Accertamento pianificato | Archiviazione | Avvio Procedura | Confluito in altra attività | Raccomandazione | Segnalazione Autorità | Segnalazione Autorità Giudiziaria | Sospensione cautelare |
| Categoria | 368 | 259 | 627 | 984 | 363 | 11 | 366 | 2 | 23 | 45 | 169 | 5 | - |
| Antiriciclaggio | 65 | 21 | 86 | 150 | 28 | - | 24 | 1 | - | 1 | 96 | - | - |
| Attività esclusiva | 1 | - | 1 | 2 | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Collaboratori non comunicati | 11 | 1 | 12 | 21 | 18 | 1 | 2 | - | - | - | - | - | - |
| Collaboratori non iscritti | 6 | 12 | 18 | 32 | 12 | 2 | 12 | - | 5 | - | 1 | - | - |
| Convenzioni mediatori | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - | - |
| Corso formazione professionale | - | 3 | 3 | 6 | - | - | 6 | - | - | - | - | - | - |
| Disciplina civilistica società | 2 | 1 | 3 | 5 | 4 | - | 1 | - | - | - | - | - | - |
| Doppia collaborazione | - | 1 | 1 | 1 | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - |
| Esercizio abusivo | 79 | 67 | 146 | 259 | 58 | 3 | 136 | - | 4 | 2 | 52 | 4 | - |
| Esercizio attività da non operativo | - | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - |
| Incompatibilità agente-mediatore | 1 | 2 | 3 | 5 | - | - | 1 | - | 1 | 3 | - | - | - |
| Intermediazione prodotto | 8 | 10 | 18 | 25 | 2 | - | 18 | - | 1 | 1 | 2 | 1 | - |
| Monomandato | 4 | 2 | 6 | 12 | 7 | - | 4 | - | 1 | - | - | - | - |
| Presunta rilevanza penale | 9 | 8 | 17 | 52 | 4 | - | 43 | 1 | - | - | 4 | - | - |
| Rapporti con intermediario | 89 | 67 | 156 | 176 | 91 | 3 | 43 | - | 3 | 33 | 3 | - | - |
| Rapporti società-collaboratori | 5 | 5 | 10 | 13 | 5 | - | 8 | - | - | - | - | - | - |
| Requisito esperienza | - | 2 | 2 | 3 | - | - | 3 | - | - | - | - | - | - |
| Requisito onorabilità | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | - | 1 | - | - | - | - | - | - |
| Requisito titolo di studio | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Rete segnalatori | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | - | 3 | - | - | - | - | - | - |
| Trasparenza | 79 | 51 | 130 | 199 | 117 | 2 | 57 | - | 7 | 5 | 11 | - | - |
| Variazione non comunicata | 5 | 1 | 6 | 7 | 6 | - | 1 | - | - | - | - | - | - |

Particolari modelli operativi di Agenti e Mediatori

L'attività di vigilanza fin qui illustrata 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.

Con riferimento alla mediazione creditizia, si è registrato un crescente interesse verso le opportunità di *business* generate dall'innovazione tecnologica in ambito bancario e finanziario (c.d. *FinTech*).

È stata rilevata, in particolare, una prassi adottata da alcuni Mediatori, i quali indirizzano i propri clienti – non assumibili da banche o intermediari finanziari – verso forme alternative di finanziamento reperibili mediante piattaforme di *social lending*, spesso gestite da Istituti di Pagamento o da Agenti comunitari operanti per conto di tali istituti.

In via ulteriore, è stato accertato che alcuni Mediatori creditizi gestiscono piattaforme di *invoice trading* sulle quali operano, in qualità di cedenti, imprese – tipicamente PMI – interessate a smobilizzare i propri crediti commerciali, e, in qualità di cessionari, intermediari finanziari e/o veicoli di cartolarizzazione (*Special Purpose Vehicle* o *SPV*).

Il contrasto all'abusivismo finanziario

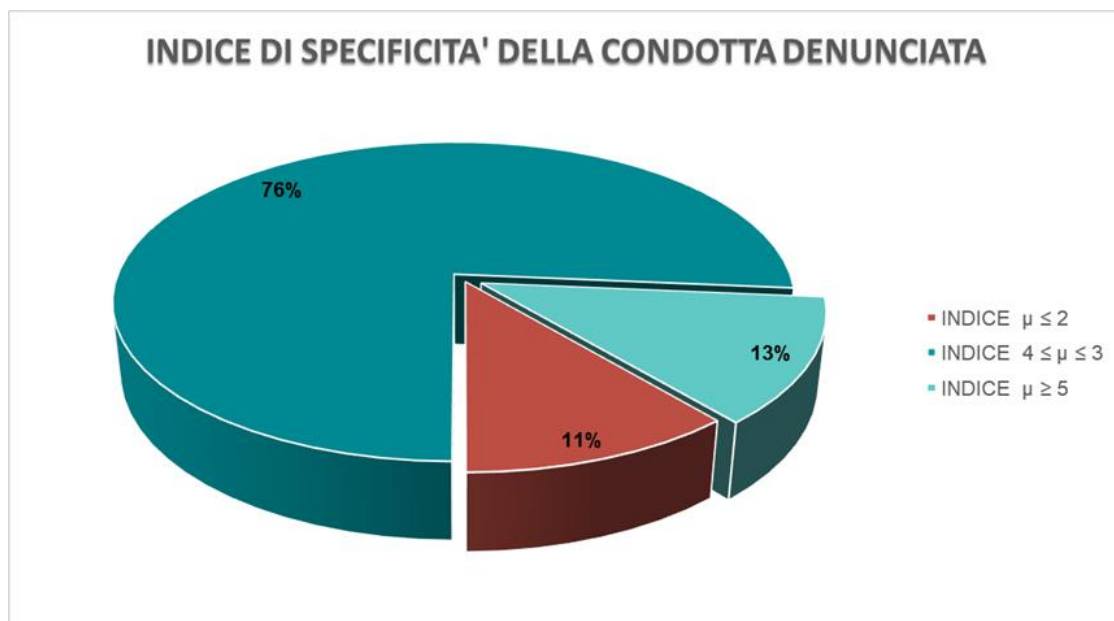
L'impegno dell'Organismo contro l'abusivismo finanziario resta alto: nel 2021 l'Organismo ha richiesto ad Infocamere l'elenco di tutti i soggetti che hanno comunicato il codice identificativo dell'attività svolta tipico degli intermediari creditizi. Utilizzando una serie di parametri è stato individuato un campione di 100 soggetti.

L'attività svolta ha evidenziato che - con riferimento all'11% del campione - sono state riscontrate potenziali criticità in termini di esercizio abusivo dell'attività, le quali saranno oggetto di ulteriori approfondimenti e specifiche azioni di segnalazione alla Guardia di Finanza.

L'Organismo ha inoltre depositato 5 esposti presso le competenti Procure della Repubblica.

Nel corso del 2021, l'Autorità Giudiziaria ha notificato all'Organismo l'avvio di 6 procedimenti penali, di cui 4 provenienti dagli esposti presentati dall'OAM, 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, ritenendone sussistenti le condizioni.

Gli esposti pervenuti all'Organismo in materia di abusivismo hanno riguardato 80 soggetti, a fronte dei 109 del 2020, anno in cui, proprio per rafforzare il contrasto all'attività di soggetti che operano illegittimamente, l'Organismo aveva svolto una campagna di informazione rivolta ai consumatori. Il 76% degli esposti ricevuti contiene un numero di informazioni maggiormente esaustive a supporto della denuncia dell'esercizio abusivo dell'attività. Si tratta di una percentuale in crescita rispetto al 49% registrato l'anno precedente. In proposito vale ricordare che nella seconda metà del 2020 è stata messa a disposizione, sul sito istituzionale dell'Organismo, una modalità più semplice e intuitiva per la presentazione di un esposto. 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.



RACCOMANDAZIONI E SANZIONI

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 2021 l'Organismo ha inviato 267 raccomandazioni agli iscritti.

Le materie oggetto di raccomandazione hanno riguardato:

- la trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti, anche nei casi di incompleta consegna della documentazione precontrattuale o incomplete informazioni delle condizioni contrattuali;
- i sistemi di controllo interno non adeguati alla struttura societaria del Mediatore creditizio;
- i servizi offerti in maniera non corretta e trasparente nell'ambito dell'estinzione anticipata e rinnovo di operazioni di cessione del quinto dello stipendio/pensione;
- le segnalazioni ricevute e/o effettuate in maniera sporadica e per importi esigui con soggetti non iscritti;
- l'abuso di denominazione da parte di società iscritte;
- la disciplina del mono-mandato in relazione a commistioni ambientali, gestionali e operative tra soggetti iscritti;
- il rispetto dei principi di indipendenza del Mediatore creditizio rispetto al finanziatore e di incompatibilità tra canale *captive* e indipendente;
- il rispetto del principio di esclusività dell'attività riservata;
- il controllo dei collaboratori a contatto con il pubblico;
- il possesso di idoneo titolo di studio e il conseguimento dell'aggiornamento professionale.

I provvedimenti sanzionatori

Nel 2021 il Comitato di gestione ha deliberato, su proposta dell'Ufficio Affari Legali, 60 provvedimenti di cui: 10 richiami scritti, 31 sanzioni pecuniarie, 7 sospensioni sanzionatorie, nonché 12 archiviazioni.

La sanzione pecuniaria è stato lo strumento più adottato dall'Organismo per reprimere i comportamenti violativi degli iscritti.

Il totale delle procedure gestite dall'Ufficio Affari Legali nel 2021, pari a 113 posizioni, comprende sia le procedure avviate nel corso del 2021 che le procedure avviate e non ancora concluse nel 2020.

Si segnala che nelle 60 procedure definite nel 2021, il 62% dei soggetti ha esercitato il diritto di difesa partecipando al contraddittorio attraverso la presentazione di deduzioni difensive; la partecipazione all'audizione personale ha visto invece, rispetto al passato, una netta diminuzione, con soli 3 incontri effettuati in modalità telematica mediante videoconferenza.

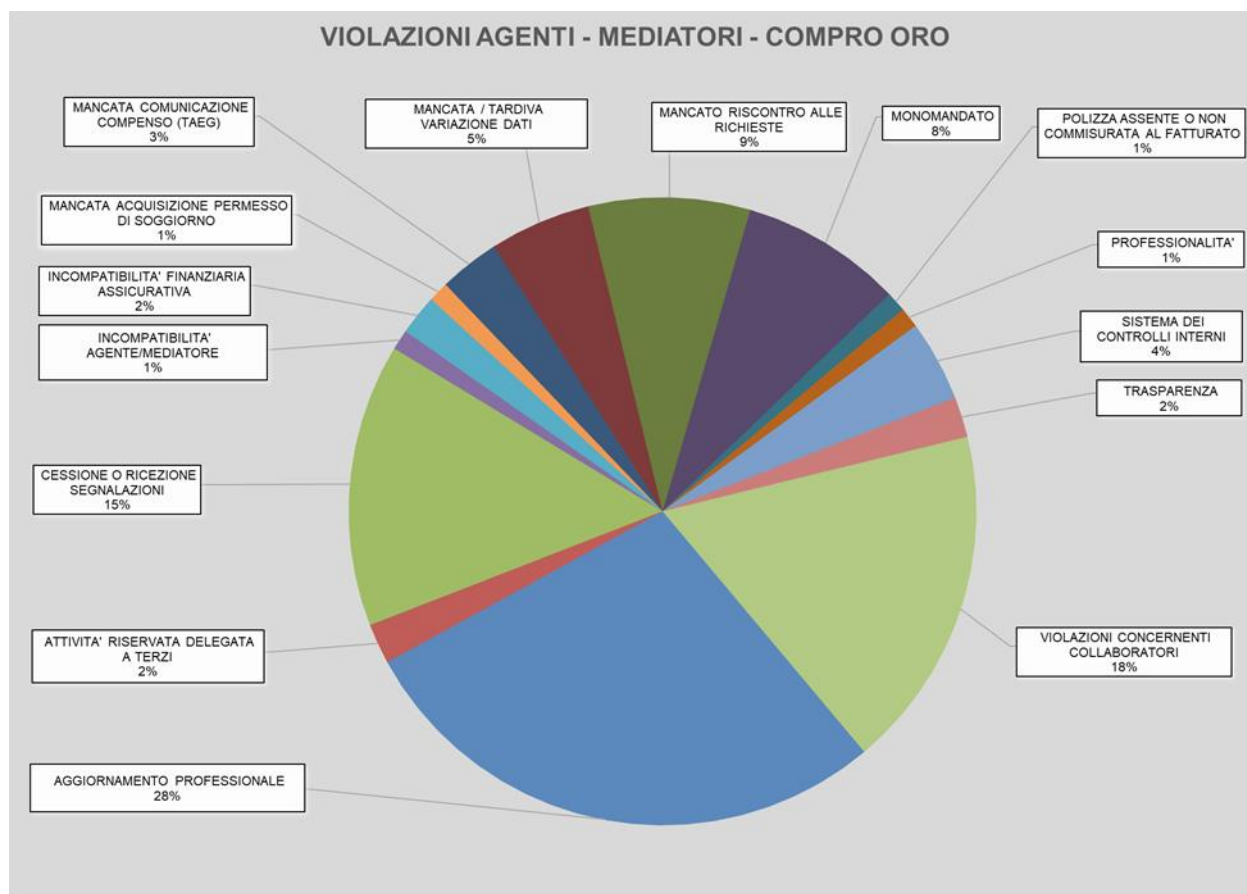
Alla luce dei dati emersi nella Tabella che segue, si evidenziano i seguenti profili di interesse: le violazioni sanzionate dall'Organismo riguardano, per la gran parte dei casi, il mancato adempimento all'obbligo di aggiornamento professionale, irregolarità nei rapporti di collaborazione, la cessione o ricezione di segnalazioni di richieste di finanziamento tra soggetti non autorizzati⁸, l'elusione della disciplina del mono-mandato, il mancato riscontro alle richieste dell'Organismo, la mancata o tardiva comunicazione dei dati, la trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti.

Si precisa che nelle procedure sanzionatorie analizzate sono state trattate talvolta più violazioni, riscontrate nella medesima attività di vigilanza; pertanto, i 60 provvedimenti deliberati nel 2021, riportati nella successiva Tabella, sono stati adottati tenendo conto di 96 fattispecie violative contestate.

| Procedure sanzionatore Ufficio Affari Legali - situazione al 31 dicembre 2021 | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|-----------|---------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------|
| | | Archiviazione | Richiamo | Sanzione pecuniaria | Sospensione sanzionatoria | Cancellazione sanzionatoria | Cancellazione dal Registro Cambiavalute |
| Procedure sanzionatorie in corso | 53 | - | - | - | - | - | - |
| Procedure sanzionatorie concluse | 60 | 12 | 10 | 31 | 7 | - | - |
| Totale procedure 2021 | 113 | 12 | 10 | 31 | 7 | - | - |

⁸ 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.

| Violazioni sanzionate - Agenti Mediatori Compro oro | | |
|------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------|
| Violazioni sanzionate | Totale | Percentuale sul totale |
| AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE | 27 | 28% |
| ATTIVITA' RISERVATA DELEGATA A TERZI | 2 | 2% |
| CESSIONE O RICEZIONE SEGNALAZIONI | 14 | 15% |
| INCOMPATIBILITA' AGENTE/MEDIATORE | 1 | 1% |
| INCOMPATIBILITA' FINANZIARIA ASSICURATIVA | 2 | 2% |
| MANCATA ACQUISIZIONE PERMESSO DI SOGGIORNO | 1 | 1% |
| MANCATA COMUNICAZIONE COMPENSO (TAEG) | 3 | 3% |
| MANCATA / TARDIVA VARIAZIONE DATI | 5 | 5% |
| MANCATO RISCONTRO ALLE RICHIESTE | 8 | 8% |
| MONOMANDATO | 8 | 8% |
| POLIZZA ASSENTE O NON COMMISURATA AL FATTURATO | 1 | 1% |
| PROFESSIONALITA' | 1 | 1% |
| SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI | 4 | 4% |
| TRASPARENZA | 2 | 2% |
| VIOLAZIONI CONCERNENTI COLLABORATORI | 17 | 18% |
| Totale | 96 | 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 2021 l'attività di controllo in materia ha riguardato tutte le categorie di iscritti e sono state avviate 666 procedure: di queste, 393 si concluse con la cancellazione dell'iscritto per mancato versamento dei contributi (59%), mentre le restanti 273 si sono concluse con l'archiviazione (147) o con un richiamo (126), grazie alla regolarizzazione dei versamenti da parte dei soggetti interessati (vedi Tabella seguente).

Nel 2021 sono state adottate, inoltre, le cancellazioni relative alle procedure avviate nel 2020 che hanno riguardato 498 iscritti: 209 Operatori Compro Oro + 289 Agenti e Mediatori; pertanto, il totale delle cancellazioni adottate nel 2021 sono state 891.

Tabella 26 – Cancellazioni per mancato pagamento contributi

| Procedure contributi | | | | | Totale |
|----------------------|--------|-----------|-----|-----|------------|
| | Agenti | Mediatori | IP | OCO | |
| Avviate 2020 | 281 | 11 | 203 | 432 | 927 |
| Avviate 2021 | 193 | 11 | 217 | 245 | 666 |

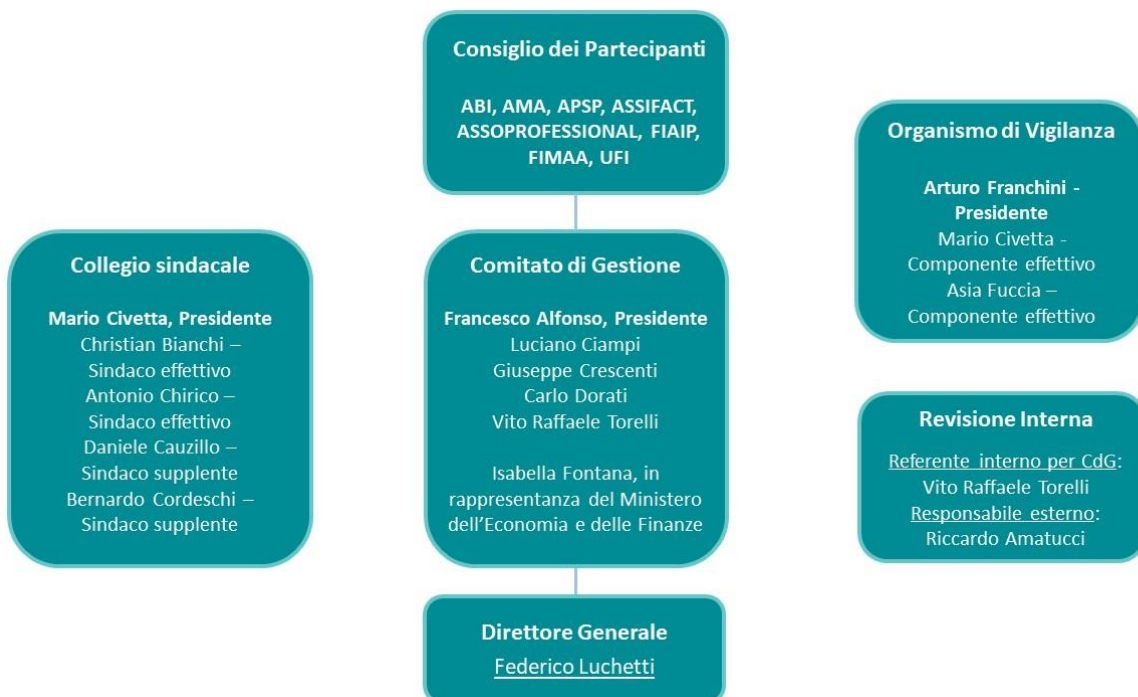
PARTE QUARTA

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 dal nuovo Statuto, l'OAM è composto dai seguenti organi: il Consiglio dei Partecipanti, il Presidente, il Direttore Generale, il Comitato di Gestione e il Collegio Sindacale.

Come anticipato in premessa, nel 2021 sono stati rinnovati Presidente, Comitato di Gestione e Collegio Sindacale.



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 2021

Anche l'anno 2021 è stato condizionato dagli eventi relativi all'evoluzione della situazione di emergenza sanitaria e dalle misure e decisioni adottate in corso d'anno dal governo italiano per contrastare la "pandemia COVID-19", che ha determinato una situazione di incertezza nel Paese e a livello mondiale in ambito sociale, economico e finanziario, sebbene più contenuta rispetto a quanto verificatosi nel corso del 2020.

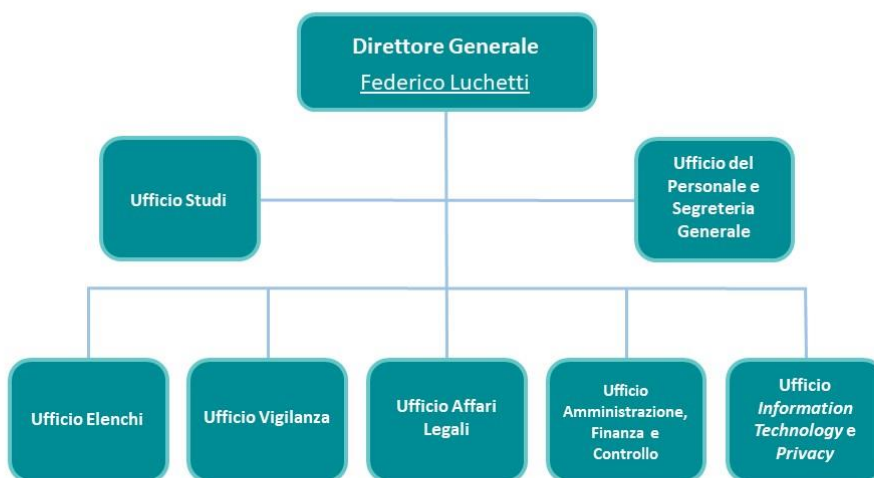
Nel nostro Paese, i provvedimenti legislativi che si sono susseguiti in corso d'anno hanno comportato, nel corso del primo semestre, un disomogeneo e altalenante blocco di determinate attività produttive e di servizi differenziato su base regionale, nel corso del secondo semestre, una generalizzata ripresa delle attività economiche e sociali sull'ondata positiva della campagna vaccinale intrapresa in corso d'anno. Tale contesto ha determinato comunque una situazione di precarietà e difficoltà nel creare aspettative e formulare previsioni.

L'Organismo ha potuto affrontare le conseguenze del COVID-19 in maniera adeguata. Le previsioni di incassi per contributi di iscrizione, effettuate in via prudenziale nel bilancio previsionale per l'anno 2021 stante il perdurare della situazione di emergenza sanitaria, sono state superate dagli incassi consuntivati nell'anno determinando un buon andamento della gestione economica e finanziaria che ha permesso di chiudere l'esercizio con un risultato superiore rispetto a quello inizialmente previsto. Il risultato economico del periodo è stato anche influenzato dalla contrazione di alcuni costi e spese, sia operative che di investimento, per effetto del perdurare della situazione sanitaria emergenziale, che sarebbero risultate superiori in un contesto di normale operatività.

Nel mese di novembre 2021 è stato presentato il bilancio previsionale per l'anno 2022 le cui previsioni e stime considerano da un lato i risultati consuntivati ed anche influenzati dalla situazione di emergenza sanitaria determinata dalla pandemia da COVID-19, dall'altro prevedono un graduale ritorno alla normale operatività dell'Organismo. Sulla base di un sostanziale pareggio economico e finanziario, è stata approvata nel bilancio previsionale una modifica delle quote di iscrizione agli Elenchi e Registri che sono previste in misura pari a quelle vigenti prima dell'inizio della pandemia da COVID-19 (anno 2020); contestualmente è stata deciso l'esenzione dal pagamento delle quote per gli Agenti *under 30* che si iscrivono al relativo Elenco (compresa la sezione speciale riservata agli Agenti che prestano esclusivamente servizi di pagamento) e per quelle, a carico delle società, relative ai collaboratori nella stessa fascia d'età.

L'Organizzazione funzionale e l'attività degli uffici

Di seguito vengono sinteticamente illustrate alcune attività dell'Organismo (la cui struttura interna è evidenziata dall'Organigramma che segue) che hanno caratterizzato il 2021, comprese quelle svolte dall'Ufficio Elenchi nella gestione di Elenchi e Registri, e le attività di collaborazione istituzionale svolte dall'Ufficio Vigilanza.



GESTIONE ELENCHI E REGISTRI

Procedimenti di iscrizione, variazione e cancellazione da Elenchi e Registri

Nel 2021, degli oltre 23.500 procedimenti, con un aumento di circa 3.500 unità rispetto all'anno precedente, tra richieste di iscrizione e cancellazione, o di comunicazione da parte degli iscritti della variazione dei propri dati, oltre l'83% ha riguardato il mondo degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi. In media, si sono contati oltre 1.969 procedimenti al mese (+ 369 rispetto al 2020).

Estremamente rilevante l'attività relativa alla variazione dei dati, che ha visto la lavorazione di 19.602 procedimenti (+ 2.121 rispetto al 2020).

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 2021 su questo fronte.

Elenchi degli Agenti e Mediatori creditizi

- n. 1.438 procedimenti di iscrizione
- n. 483 procedimenti di cancellazione
- n. 18.684 procedimenti di variazione
- n. 296 modifiche d'ufficio

Registro dei Cambiavalute

- n. 1 procedimenti di iscrizione (1 PF)
- n. 8 procedimenti di cancellazione (2 PF + 6 PG) + 1 Uff. Affari Legali
- n. 20 procedimenti di variazione

Registro degli Operatori Compro oro

- n. 315 procedimenti di iscrizione
- n. 111 procedimenti di cancellazione
- n. 898 procedimenti di variazione
- n. 11 modifiche d'ufficio

Procedimenti di iscrizione e cancellazione

Nel 2021 l'Organismo ha adottato complessivamente 2.332 provvedimenti tra iscrizioni (1.729 totali, con + 399 unità rispetto al 2020), cancellazioni (603 totali, con 31 unità in meno rispetto al 2020). Si contano inoltre 25 dinieghi all'iscrizione, per mancato possesso dei requisiti previsti, per 8 Agenti e 17 Operatori 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 27, per le iscrizioni il mondo degli Agenti in attività finanziaria ha inciso per il 52% (907 istanze), mentre le categorie degli Operatori Compro oro e degli Agenti nei servizi di pagamento rispettivamente per il 17% e 28%.

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 1.126 delibere di iscrizione rispetto alle cancellazioni su istanza di parte, con un andamento costante per tutte le categorie, per la quasi totalità dei mesi dell'anno, e registrando un + 476 rispetto all'anno precedente.

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

| 2021 | ISCRIZIONI | | | | | CANCELLAZIONI | | | | |
|--------|------------|-----|-------|----|-----|---------------|-----|-------|----|-----|
| Tipo | AG | MED | AG IP | CV | OCO | AG | MED | AG IP | CV | OCO |
| Totale | 907 | 33 | 490 | 1 | 298 | 398 | 15 | 70 | 9 | 111 |

Le variazioni (Tabella 28) hanno riguardato principalmente, come nel 2020, l'aggiornamento della polizza assicurativa (32%), i rapporti instaurati/interrotti con dipendenti o collaboratori (28%) ed i mandati (22%).

Tabella 28 – Sezioni variate Agenti, Mediatori e OCO

| SEZIONE VARIATA | Protocolli | % | Media giorni lavorazione |
|---------------------------------------|------------|-----|--------------------------|
| Polizza Assicurativa | 6.279 | 32% | 2 |
| Mandati e Prodotti | 4.263 | 22% | 3 |
| Nuovi Dipendenti / Collaboratori | 2.885 | 15% | 4 |
| Cessazione Dipendenti / Collaboratori | 2.545 | 13% | 2 |
| Dati Anagrafici | 1.046 | 5% | 3 |
| Tassa Di Concessione Governativa | 1.036 | 5% | 3 |
| Sedi Operative e Preposti | 647 | 3% | 3 |
| Amministrazione Direzione e Controllo | 287 | 1% | 6 |

| | | | |
|---------------------------------------------|---------------|-------------|----------|
| Luogo di conservazione della documentazione | 550 | 3% | 3 |
| Licenza e Tipologia Attività | 44 | 0% | 4 |
| TOTALE | 19.582 | 100% | 3 |

Relativamente al Registro degli Operatori Compro oro, la Tabella 29 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 8.500 procedimenti lavorati dall'Ufficio Elenchi dall'apertura del Registro (settembre 2018) alla fine del 2021.

È possibile notare come i procedimenti di iscrizione nell'anno 2021 siano in numero inferiore (pari al 21%) di quelli lavorati nell'anno 2020. Si registra invece un aumento delle variazioni nel 2021 rispetto all'anno precedente (12%).

Tabella 29 – Storico procedimenti ricevuti dall'apertura del Registro

| Procedimenti | 2018/2020 | | | 2021 | | | Dati al 31/12/2021 | |
|------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------------|-------------|
| | Fisica | Giuridica | Totale | Fisica | Giuridica | Totale | Totale | % |
| | 3.083 | 3.971 | 7.054 | 523 | 844 | 1.367 | 8.421 | 100% |
| Iscrizione | 2.108 | 2.139 | 4.247 | 141 | 174 | 315 | 4.562 | 54% |
| Variazione | 577 | 1.503 | 2.080 | 272 | 626 | 898 | 2.978 | 35% |
| Modifica dati d'ufficio | 267 | 231 | 498 | 7 | 4 | 11 | 509 | 6% |
| Cancellazione avviata d'ufficio | 33 | 17 | 50 | 56 | 18 | 74 | 124 | 1% |
| Cancellazione su istanza di parte | 98 | 81 | 179 | 47 | 22 | 69 | 248 | 3% |

LE ULTERIORI ATTIVITÀ DI VIGILANZA

I rapporti con le Autorità comunitarie per le violazioni di Agenti IP/IMEL

L'OAM ha ricevuto numerose segnalazioni dai Reparti della Guardia di Finanza inerenti alle violazioni compiute da Agenti operanti nei servizi di pagamento 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 delle attività istruttorie concluse nell'anno in corso.

In particolare, le segnalazioni ricevute hanno interessato le violazioni riguardanti l'inosservanza degli obblighi prescritti dalla normativa antiriciclaggio connessi all'esercizio dell'attività di Agente prestante servizi di pagamento, con particolare riferimento al superamento dei limiti previsti per il frazionamento del denaro trasmesso durante le operazioni di *money transfer* nonché all'omessa segnalazione delle operazioni sospette ai soggetti preposti.

La Tabella che segue riporta i soggetti segnalati 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 | 01.01.2021 – 31.12.2021 |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| BANCO DE ESPANIA | 87 |
| BULGARIAN NATIONAL BANK | 5 |
| CENTRAL BANK OF IRELAND | 78 |
| FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY | 15 |
| THE FINANCIAL SERVICES AND MARKETS AUTHORITY - BANK OF BELGIUM | 67 |
| Totale | 252 |

La collaborazione con le istituzioni in tema di controlli

Nel corso dell'anno è proseguito lo scambio di informazioni con la Fondazione Enasarco, Guardia di Finanza, Banca d'Italia, Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Organismo di Vigilanza dei Consulenti Finanziari e I.V.A.S.S., nell'ambito delle reciproche attività di competenza, attività diversa e ulteriore rispetto alle segnalazioni ricevute su soggetti iscritti, illustrate nei precedenti capitoli.

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

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

Nel corso dell'anno 2021 sono pervenute, altresì, 10 segnalazioni dalla Banca d'Italia in materia di:

- esercizio abusivo dell'attività riservata agli Agenti in attività finanziaria, ai Mediatori creditizi e agli Agenti prestanti esclusivamente i servizi di pagamento;
- violazioni delle disposizioni concernenti la trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con la clientela;
- presunte anomalie nell'ambito dell'intermediazione del prodotto finanziario distribuito;
- violazioni delle disposizioni concernenti la trasparenza nell'esercizio dell'attività di Compro oro.

È pervenuta, inoltre, 1 segnalazione da parte di IVASS inerente all'intermediazione di prodotti finanziari da parte di Agenti in attività finanziaria operanti in libera prestazione dei servizi. Ulteriori 3 segnalazioni, riguardanti la trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con la clientela sono arrivate dalla Consob.

L'Organismo ha infine ricevuto¹ segnalazione da parte dell'OCF relativa alle presunte anomalie nell'ambito dell'intermediazione del prodotto finanziario distribuito.

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 sulla trasparenza nei confronti della clientela.

La successiva Tabella illustra le segnalazioni alle Autorità istituzionali effettuate ad esito delle attività istruttorie.

Tabella 30 – Segnalazioni alle Autorità istituzionali effettuate ad esito delle attività istruttorie

| SCAMBI DI INFORMAZIONE CON AUTORITA' TERZE AL 31 DICEMBRE 2021 | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------|
| DESCRIZIONE | AUTORITA' | SOGGETTI COINVOLTI |
| Presunte irregolarità nell'esercizio dell'attività finanziaria da parte di Intermediari | BANCAD'ITALIA | 15 |
| Abuso di denominazione ex art. 133, comma 1-quater, del TUB | | 1 |
| Vendita congiunta di prodotti creditizi e assicurativi | IVASS | 1 |
| Presunti profili di abusivismo ex art. 140-bis del TUB | GDF | 46 |
| Presunte irregolarità in materia di possibile sproporzione dei compensi di mediazione percepita | | 1 |
| Presunte violazioni di trasparenza nell'attività di cambiavalute e compro oro | AGCM | 3 |
| Prassi commerciali potenzialmente idonee a determinare alterazioni del corretto regime concorrenziale del mercato di riferimento | | 7 |
| Presunto esercizio abusivo di intermediazione finanziaria da parte di soggetti non iscritti in OAM ed iscritto in OCF | OCF | 1 |
| Possibile esercizio abusivo dell'attività di intermediazione creditizia posto in essere mediante la rete internet dai soggetti segnalati | POLIZIA POSTALE | 12 |
| Trattamento di dati personali della clientela in difetto di autorizzazione | GARANTE PROTEZIONE DATI | 7 |
| Criticità sulle modalità di acquisizione di dati personali e riservati | | 8 |
| Esercizio dell'attività da parte di soggetti non abilitati | CONSOB | 1 |

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, che 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 2021 sono pervenute all'Ufficio Vigilanza 236 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 159 finalizzate al controllo sull'osservanza della normativa anticiclaggio da parte di soggetti iscritti, Agenti e soggetti convenzionati operanti sul territorio nazionale per conto di intermediari comunitari; le ulteriori 77 richieste di informazioni riguardano i soggetti Compro oro.

Sono, altresì, pervenute 70 segnalazioni da parte della Guardia di Finanza circa gli esiti ispettivi condotti ai sensi della normativa anticiclaggio in ordine a:

- violazioni della normativa di settore prevista per gli Agenti prestanti i servizi di pagamento;
- violazioni della disciplina prevista dalla normativa anticiclaggio;

- violazione della normativa di settore prevista per gli Agenti in attività finanziaria.

Per quanto attiene agli esiti ispettivi pervenuti dalla Guardia di Finanza in merito a violazioni della normativa di settore da parte di soggetti iscritti, l'Ufficio Vigilanza ha provveduto – nei casi di violazioni già rilevate dal Nucleo e documentalmente supportate – a contestare le relative fattispecie emerse.

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.

Inoltre, nell'ambito delle attività istruttorie svolte a seguito delle segnalazioni ricevute da privati ed Autorità, sono state trasmesse 41 segnalazioni al Nucleo Speciale di Polizia Valutaria, quale Reparto della Guardia di Finanza individuato per assicurare gli adempimenti connessi all'attività di collaborazione sul territorio nazionale. Il Nucleo verificherà e approfondirà le presunte fattispecie integranti il reato di esercizio abusivo dell'attività di intermediazione creditizia, l'esercizio abusivo dell'attività di Compro oro, la trasparenza e correttezza nei confronti della clientela nonché le fattispecie inerenti all'attività di intermediazione del prodotto distribuito.

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

| RICHIESTE INFORMAZIONI RICEVUTE | 01.01.2021 – 31.12.2021 | |
|---------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| | Totale richieste ricevute | Totale soggetti coinvolti |
| Soggetto mittente | | |
| Ente/Associazione | 4 | 4 |
| Istituzionale | 13 | 13 |
| GDF (e altre FP) | 236 | 375 |
| Totale | 253 | 392 |

Ufficio *Information Technology e Privacy*

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.

Alcune attività svolte nel 2021 si caratterizzano dalla loro funzione di supporto agli iscritti e ai 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"⁹).

Nel 2021, il nuovo meccanismo elettorale dello Statuto, che ha previsto un ruolo attivo degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi iscritti agli Elenchi nelle operazioni di voto ha impegnato l'Organismo anche sul fronte Info Point. Infatti, già nei primi mesi dell'anno, si è provveduto a organizzare e a implementare il servizio Info Point con una sezione dedicata esclusivamente al tema delle Elezioni OAM.

Il portale dell'Organismo è stato arricchito di una sezione informativa Speciale (*online* per tutto il periodo elettorale) dedicata alle elezioni, nella quale sono state messe a disposizione degli utenti tutte le informazioni riguardanti il tema: calendario attività, *video tutorial* e guida operativa al procedimento di votazione, FAQ dedicate e un apposito percorso tematico sul canale "Assistenza 24 ore su 24" per la richiesta di assistenza telefonica.

È stato inoltre messo a disposizione della platea degli elettori un servizio di assistenza telefonica *inbound* esclusivamente dedicato, completo di messaggistica telefonica che forniva informazioni sintetiche e la possibilità di parlare con un operatore.

⁹ Tale servizio è disponibile per gli utenti che non hanno risolto i propri dubbi attraverso gli approfondimenti informativi di cui sopra: è possibile, infatti porre domande specifiche per iscritto, al termine della compilazione di un breve questionario, fornendo i propri riferimenti per essere contattati direttamente da un operatore telefonico dell'OAM.

In relazione all'utilizzo da parte degli utenti della sezione Info Point, a fine anno si sono contati oltre 12.000 questionari compilati da parte degli utenti, pari al 25% di quanti hanno consultato l'Info Point (oltre 48.000 visualizzazioni). A fronte dei questionari compilati, sono stati ricevuti dal servizio di richiesta di assistenza telefonica poco più di 2.900 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 32).

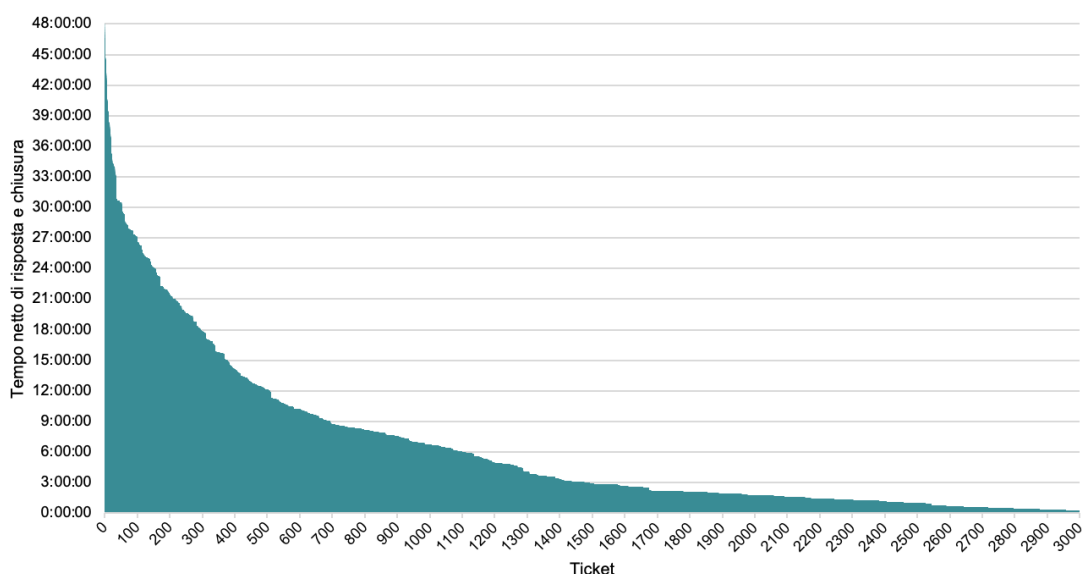
Rispetto al 2020 si è registrato un decremento sul numero di consultazioni della sezione Info Point, ma la percentuale dei questionari compilati da parte degli utenti si è mantenuta sul totale delle consultazioni costante al 25%, così come è costante la percentuale delle richieste di assistenza inoltrate.

Tabella 32 - Sintesi dati Info Point

| | |
|-------------------------------------|---------------|
| Consultazioni Info Point | 48.261 |
| Questionari completati | 12.074 |
| Ticket aperti | 2.907 |
| Richieste assistenza tecnica | 956 |
| Tempo medio chiusura ticket | 5h:51m |

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

Grafico 4 – 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 33, sono state gestite dagli operatori 5.236 telefonate di richieste di informazioni da parte degli utenti.

Rispetto al 2020, a fronte del medesimo orario di servizio e del numero di operatori dedicati, si è assistito a un incremento di circa 1.200 chiamate.

Il particolare clima di incertezza che ha caratterizzato anche il 2021 ha spinto gli utenti a un confronto diretto con l'Organismo con maggior frequenza.

Tabella 33 – Sintesi dati chiamate assistenza

| Gennaio | Febbraio | Marzo | Aprile | Maggio | Giugno | Luglio | Agosto | Settembre | Ottobre | Novembre | Dicembre | Totale |
|---------|----------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|---------|----------|----------|--------|
| 479 | 516 | 503 | 536 | 474 | 438 | 415 | 162 | 540 | 451 | 352 | 370 | 5.236 |

Kit dell'iscritto OAM

Nel corso del 2021 tutti i nuovi iscritti (Agenti e Mediatori) hanno ricevuto il *Kit* dell'iscritto OAM, il "bollino di riconoscimento", che mette a disposizione 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 ha continuato a registrare un importante utilizzo da parte degli iscritti e del pubblico, in particolare:

- 2.792 soggetti tra Mediatori, Agenti e Agenti IP (corrispondenti al 27% degli iscritti coinvolti) hanno utilizzato il Bollino, inserendo il *widget* sul proprio sito o mostrando il proprio *QR code* alla clientela;
- 45.012 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;
- 38.347 persone hanno voluto verificare l'autorizzazione ad operare del soggetto che esponeva il Bollino: una media di oltre 100 interrogazioni/consultazioni degli Elenchi al giorno attraverso il Bollino.

Simulatore Prove d'Esame e Prova Valutativa

Durante l'anno 2021 l'area simulatore della Prova d'Esame e della Prova Valutativa OAM sul portale OAM istituzionale ha registrato 79.365 sessioni con 18.053 utenti unici, per una visualizzazione totale di 5.339.991 pagine, una media di 67 pagine visualizzate per singola sessione con una durata media di 30 minuti. La media dei promossi, per entrambe le tipologie di simulazione, risulta essere pari al 60% per la Prova d'Esame, con una media voto di 44 su 60, e al 76% 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.

Si ricorda che il simulatore, reso disponibile sul portale dell'Organismo nel mese di novembre 2019 OAM garantisce la massima accessibilità e fruibilità da parte di tutti gli utenti, attraverso qualsiasi dispositivo fisso (*computer desktop/portatili*) e *mobile (smartphone/tablet)*.

Lo strumento, gratuito, assicura certezza sulla correttezza dei quesiti (e delle risposte date) e sulla 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).