

RELAZIONE ANNUALE

SULLE ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2022

26,465.54

Il Presidente **Francesco Alfonso**



RELAZIONE ANNUALE

SULLE ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2022

Il Presidente **Francesco Alfonso**

© **OAM, 2023**

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 2022	6
PARTE PRIMA	11
L'EVOLUZIONE DEL CONTESTO NORMATIVO E REGOLAMENTARE	11
LA NORMATIVA NAZIONALE	11
LA NORMATIVA EUROPEA	13
PARTE SECONDA.....	14
ANALISI DELLA POPOLAZIONE DEGLI ISCRITTI.....	14
GLI ELENCHI DI AGENTI E MEDIATORI	14
LA STRUTTURA DI MERCATO DEGLI INTERMEDIARI DEL CREDITO.....	16
LA STRUTTURA DEL MERCATO DEGLI AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA	17
LA STRUTTURA DEL MERCATO DEI MEDIATORI CREDITIZI	20
L'INGRESSO DEI 'NATIVI DIGITALI' NEL SETTORE	23
IL FENOMENO DELLE CANCELLAZIONI	31
I MANDATI	32
PASSAPORTO EUROPEO.....	33
IP/IMEL COMUNITARI.....	34
LA DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI ISCRITTI	37
DISTRIBUZIONE DEGLI ISCRITTI PER FASCE D'ETÀ E GENERE	39
PROVA D'ESAME E PROVA VALUTATIVA: ANALISI DEI RISULTATI	42
PROVA D'ESAME.....	42
PROVA VALUTATIVA	47
REGISTRI CAMBIAVALUTE, PRESTATORI DI SERVIZI IN VALUTE VIRTUALI E COMPRO ORO	49
REGISTRO DEI CAMBIAVALUTE	49
FLUSSI MENSILI SULLE NEGOZIAZIONI EFFETTUATE	51
REGISTRO PRESTATORI DI SERVIZI IN VALUTE VIRTUALI	52
REGISTRO DEGLI AGENTI E SOGGETTI CONVENZIONATI CON PSP E IMEL.....	54
REGISTRO OPERATORI COMPRO ORO	55
PARTE TERZA.....	58
L'ATTIVITÀ ISTITUZIONALE	58
PREMESSA	58
ATTIVITÀ DI CONTROLLO E PROCEDURE SANZIONATORIE	60
I CONTROLLI.....	61
I CONTROLLI SUI REQUISITI PER L'ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ	61

Verifica sui requisiti di onorabilità.....	62
Verifica sui requisiti di professionalità.....	64
Verifica dell'obbligo di aggiornamento professionale.....	65
Verifica aggiornamento dati polizze di responsabilità civile	66
Provvedimenti di cancellazione	67
I CONTROLLI SOSTANZIALI SULLA DISCIPLINA CHE REGOLA L'ATTIVITÀ	68
<i>Le fattispecie esaminate</i>	68
I CONTROLLI DERIVANTI DAL PROTOCOLLO D'INTESA CON ENASARCO	78
LE ISPEZIONI <i>IN LOCO</i>	79
GLI ESPOSTI PROVENIENTI DA TERZI	80
LA PRESENTAZIONE DEGLI ESPOSTI	80
I DATI SUGLI ESPOSTI	81
MODELLI OPERATIVI EMERSI DALL'ATTIVITÀ DI AGENTI E MEDIATORI.....	84
CONTRASTO ALL'ESERCIZIO ABUSIVO DELL'INTERMEDIAZIONE DEL CREDITO	86
RACCOMANDAZIONI E SANZIONI	91
I PROVVEDIMENTI SANZIONATORI	92
I PROVVEDIMENTI DI CANCELLAZIONE PER MANCATO PAGAMENTO DEI CONTRIBUTI DI ISCRIZIONE	94
PARTE QUARTA	96
L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELL'OAM E I RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI	96
<i>L'attuale Governance dell'OAM</i>	96
IL BILANCIO 2022	97
L'ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE E ALTRE ATTIVITÀ DEGLI UFFICI	99
LE ULTERIORI ATTIVITÀ DI VIGILANZA	100
I RAPPORTI CON LE AUTORITÀ COMUNITARIE PER LE VIOLAZIONI DI AGENTI IP/IMEL	100
LA COLLABORAZIONE CON LE AUTORITÀ	101
LA RELAZIONE CON LE ISTITUZIONI IN TEMA DI CONTROLLI.....	101
LA COLLABORAZIONE CON LA GUARDIA DI FINANZA.....	103
<i>Ufficio Information Technology e Privacy</i>	105
SERVIZI PER GLI ISCRITTI.....	106
SERVIZIO DI <i>INFO POINT</i>	106
ASSISTENZA TELEFONICA ALL'UTILIZZO DELL' <i>INFO POINT</i>	106
<i>KIT</i> DELL'ISCRITTO OAM.....	107
SIMULATORE PROVE D'ESAME E PROVA VALUTATIVA.....	108

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 2022.

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 2022.

L'azione dell'OAM nel 2022

Il 2022 segna una svolta nella storia dell'Organismo. È stato, infatti, un anno costellato da avvenimenti rilevanti e decisivi per la crescita e l'affermazione dell'OAM, in Italia e all'estero.

Le competenze dell'Organismo sono state ampliate dal legislatore mediante l'affidamento di nuovi Registri: l'OAM ha intrapreso un processo di crescita e di cambiamento. La Fondazione ha acquisito nel corso del 2022 nuove competenze, che la stanno portando a sviluppare ulteriori funzioni, affermandosi sempre più quale punto di riferimento per il mercato e per le Autorità competenti che riconoscono nell'OAM un interlocutore affidabile con cui intraprendere nuove collaborazioni e sinergie.

L'Organismo ha raggiunto questi obiettivi offrendo agli iscritti e ai consumatori servizi di alto livello e mantenendo elevata la vigilanza nei confronti dei soggetti sottoposti al suo controllo. Questi traguardi sono stati raggiunti adottando politiche di spesa rigorose, in grado di coniugare l'efficienza dell'azione della struttura con l'obiettivo di non pesare eccessivamente sui bilanci delle categorie di riferimento.

La prima grande novità del 2022 è avvenuta a febbraio con l'entrata in vigore della Legge Europea 2019-2020 che ha introdotto il Passaporto Europeo per la categoria degli

intermediari europei operanti nel credito immobiliare. Al fine di garantire la tutela dei consumatori e il controllo sugli Iscritti, è stato istituito presso l'OAM un Elenco dedicato proprio agli intermediari europei operanti nel credito immobiliare che svolgono attività in Italia e nel quale devono iscriversi anche senza avere una succursale nel territorio italiano. A completamento del quadro normativo, nel novembre 2022 è stato inoltre reso operativo il potere di controllo e sanzionatorio dell'OAM nei confronti della suddetta categoria. Questo evento rappresenta un ulteriore presidio per la trasparenza e la competitività del mercato, ampliando lo sguardo di OAM anche in Europa.

La seconda novità di rilievo si è realizzata a maggio, quando l'OAM ha istituito il Registro per gli Operatori in valuta virtuale. L'apertura di questo Registro, rivolto a una categoria di soggetti così rilevante e ancora poco normata e con meccanismi interni poco prevedibili, ha rappresentato e rappresenterà nei prossimi anni uno dei punti di maggiore attenzione per l'Organismo, considerando l'attualità delle tematiche inerenti a questo settore.

Infine, da dicembre è operativo il Registro dei soggetti convenzionati con i Prestatori dei servizi di pagamento e gli Istituti di moneta elettronica. Sono stati attivati i servizi telematici di registrazione per l'iscrizione dei Punti di contatto centrale nella sezione dedicata nel Registro dei soggetti convenzionati. Gli stessi servizi potranno essere utilizzati per l'accreditamento da parte di PSP e IMEL con sede in Italia ai fini delle future comunicazioni semestrali relative ai propri Agenti e soggetti convenzionati operanti nel nostro Paese.

In un contesto ancora incerto a causa del proseguimento della pandemia, l'OAM non ha avuto battute di arresto ma, anzi, ha aperto nuovi dialoghi, anche con Paesi europei, e affrontato nuove sfide, sempre al fine di tutelare i consumatori e presidiare la trasparenza e la competitività del mercato.

Aspetto rilevante, ai fini del percorso di crescita dell'Organismo, è stata l'affermazione del principio di parità di genere nelle modalità di elezione del Comitato di Gestione. Infatti, secondo la delibera approvata dall'Assemblea del Consiglio dei Partecipanti del 27 gennaio 2022, i Partecipanti stessi si impegneranno a favorire una diversificazione di genere, età, competenza ed esperienza nella formazione delle liste per l'elezione dei componenti dello stesso Comitato di Gestione.

È proseguito lo svolgimento di indagini, sondaggi, analisi e ricerche nell'ambito del mercato di riferimento, anche in collaborazione con l'Università di Tor Vergata di Roma.

Il 2022 è stato dunque un anno particolarmente impegnativo per l'Organismo per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi. Neanche il perdurare della pandemia ha però indebolito la sua funzione di orientamento e di controllo del mercato grazie alla riorganizzazione dell'attività effettuata l'anno precedente.

L'azione di vigilanza, dopo un primo periodo di controlli a distanza, è ripresa a pieno regime con le ispezioni *in loco*.

Come la Prova Valutativa, anche nel corso del 2022 le Prove d'Esame si sono svolte da remoto, per garantire ai candidati la possibilità di conseguire il titolo abilitativo, nonostante l'emergenza sanitaria ancora 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 2022 ha visto, come già sottolineato, la ripresa delle attività di controllo *in loco*. In linea generale si evidenzia una crescita del 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'OAM ad esito di attività di controllo.

A partire da dicembre 2022, al fine di incentivare la qualità e la trasparenza dell'attività degli intermediari del credito, è stato attivato un nuovo strumento, affiancato ai controlli documentali e ispettivi già esistenti. L'obiettivo del nuovo sistema di segnalazioni messo a punto dall'OAM, che servirà contestualmente a innalzare costantemente la vigilanza prudenziale dell'Organismo, è anche quello di prevenire violazioni e rischi sistemici nel mercato.

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.

Considerato il buon esito dell'iniziativa intrapresa dall'Organismo nel 2022 di esentare dalla quota di iscrizione i soggetti *under 30*, è stato deciso di prorogare la misura anche per il 2023 con l'obiettivo di 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 si è mantenuto alto: nel 2022 è proseguita l'attività iniziata nell'anno precedente di verifica dei tutti i soggetti con codice identificativo dell'attività svolta (codice ATECO) tipico degli intermediari del credito. 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. Nel corso dell'anno la stessa iniziativa è stata estesa ad altre categorie di soggetti iscritti presso i Registri dell'Organismo, come i Compro oro.

Alle procure della Repubblica competenti sono stati presentati 3 esposti, mentre l'Autorità Giudiziaria ha notificato all'Organismo l'avvio di 17 procedimenti penali, di cui 6 provenienti dagli esposti presentati dall'Organismo stesso.

Il numero degli iscritti all'OAM, che avevano mostrato capacità nell'affrontare la crisi economica del 2020/2021, è ulteriormente aumentato, come avvenuto nell'anno precedente. Anche nell'anno di riferimento risulta in crescita sensibile la platea dei collaboratori mentre la partecipazione alle Prove d'Esame e alle Prove Valutative ha registrato una leggera flessione.

Prosegue il *trend* che vede in diminuzione il numero dei Cambiavalute, i cui iscritti nel Registro sono ulteriormente ridimensionati, a fronte del numero delle transazioni effettuate, che è in sensibile aumento rispetto al 2021, raggiungendo quasi i numeri precedenti al 2020. Sono aumentati di 75 unità gli iscritti al Registro degli Operatori Compro oro.

L'OAM proseguirà nel suo impegno a tutela di un mercato efficiente e trasparente. Particolare attenzione verrà posta nei confronti dei professionisti dell'intermediazione creditizia: il settore si dovrà infatti confrontare con uno scenario reso complesso dalle pressioni competitive del mondo fin-tech e dalle incertezze legate alla retroattività della norma sulla restituzione dei costi al consumatore in caso di cessione del V. È importante che il cui ruolo degli intermediari del credito non venga indebolito: nei prossimi mesi le scelte di politica monetaria della Bce restringeranno l'offerta di credito e comporteranno inevitabilmente l'aumento dei tassi applicati alla clientela. Agenti e Mediatori potranno fare la differenza accompagnando imprese e famiglie alla scelta del miglior finanziamento.

L'OAM continuerà a perseguire i suoi obiettivi istituzionali, che si riassumono nella tutela dei consumatori e della parità delle condizioni concorrenziali, anche a salvaguardia della fiducia dei cittadini nel sistema finanziario. La capacità di Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi di resistere alla crisi degli anni scorsi mostra che la riforma del settore e l'istituzione dell'OAM hanno dato i loro frutti. L'intendimento del Comitato di Gestione è quello di perseguire al meglio questi obiettivi, lungo il solco tracciato dai Comitati precedenti, accompagnati dalla Banca d'Italia con una vigilanza attenta e proattiva e dal Ministero dell'Economia e delle Finanze con una supervisione collaborativa.

PARTE PRIMA

L'EVOLUZIONE DEL CONTESTO NORMATIVO E REGOLAMENTARE

La normativa nazionale

Il 17 febbraio 2022 è stata pubblicato in Gazzetta Ufficiale il Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 40 denominato “Modalità e tempistica con cui i Prestatori di servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale e i Prestatori di servizi di portafoglio digitale sono tenuti a comunicare la propria operatività sul territorio nazionale nonché forme di cooperazione tra il Ministero dell'Economia e delle Finanze e le Forze di Polizia”.

L'OAM, dando attuazione al Decreto in esame, in data 16 maggio 2022 ha aperto la “Sezione Speciale del Registro dei Cambiavalute”, nella quale devono registrarsi i Prestatori di servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale e di portafoglio digitale (c.d. VASP - *Virtual Asset Service Providers*) qualora intendano offrire i propri servizi sul territorio italiano, anche con attività *online*.

L'esercizio dell'attività senza la preventiva iscrizione nel Registro diviene, pertanto, abusiva.

In sede di iscrizione dell'operatore VASP, l'OAM verifica la presenza dei requisiti richiesti dal Decreto.

Con cadenza trimestrale, i VASP devono inviare all'Organismo i dati aggregati delle operazioni e delle giacenze dei clienti che hanno operato in Italia.

La raccolta e conservazione di tali dati è posta a disposizione delle Autorità e delle Forze di Polizia indicate nel Decreto, rendendo l'Organismo un punto di riferimento nazionale ed internazionale in relazione all'attività di contrasto al riciclaggio.

In data 31 maggio 2022, il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha emanato il decreto di attuazione dell'art. 45 D. Lgs. n. 231 /2007 c.d. “Decreto Antiriciclaggio”, recante l'obbligo d'istituzione di un Registro pubblico informatizzato per l'annotazione dei dati inerenti ai soggetti convenzionati e gli Agenti di cui all'art. 1, comma 2, lettera *nn*), del D. Lgs. n. 231/2007.

In particolare, è stato istituito un Registro pubblico informatizzato, in cui annotare i dati relativi ai soggetti convenzionati e agli Agenti, oggetto di comunicazione all'OAM da parte dei Prestatori di servizi di pagamento (“PSP”) e degli Istituti di moneta elettronica

("IMEL") e dalle rispettive succursali direttamente, o dal Punto di contatto centrale ("PdC") di PSP o IMEL aventi sede legale e amministrazione centrale in altro Stato membro dell'Unione Europea; si è poi prevista una sezione, ad accesso pubblico, del Registro, in cui annotare gli estremi identificativi dei PdC, l'avvio dell'operatività di questi ultimi e le variazioni dei relativi dati (art. 5 Decreto MEF) ed una sottosezione del Registro, ad accesso riservato, nella quale annotare l'intervenuta cessazione del rapporto di convenzionamento o di mandato per motivi non commerciali, con i soggetti convenzionati o gli Agenti sopra richiamati, nonché le altre informazioni previste dall'art. 4, *comma 2*, Decreto MEF.

Le procedure di registrazione, accreditamento e consultazione del predetto Registro - attualmente sottoposte alla valutazione dell'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali - coincidono con quelle implementate dall'Organismo per i Registri dei Cambiavalute, degli Operatori Compro oro ed infine degli Operatori in valute virtuali.

Conformemente all'art. 3 del Decreto MEF, i soggetti ivi previsti, a seguito di accreditamento, comunicano all'OAM, con cadenza semestrale, i dati propri e dei Soggetti con gli stessi convenzionati o degli Agenti, ai fini dell'annotazione nella Sezione ad accesso pubblico del Registro, dando evidenza delle variazioni intervenute rispetto ai dati precedentemente comunicati.

L'OAM, verificata la completezza e la regolarità della comunicazione, provvede all'annotazione nel Registro dei dati ivi contenuti, attribuendo un codice identificativo unico a ciascuno dei soggetti convenzionati o Agenti annotati.

Nella sottosezione ad accesso riservato l'OAM annota le comunicazioni ricevute ai sensi dell'art. 4 del Decreto MEF, circa la cessazione del rapporto di convenzionamento o del mandato per motivi non commerciali, intervenuta successivamente all'avvio del Registro, nonché i provvedimenti di sospensione e i decreti sanzionatori adottati dalle Autorità competenti ai sensi della normativa antiriciclaggio.

L'OAM assicura la tenuta, la gestione e l'aggiornamento dei dati contenuti nel Registro, inclusa la sottosezione ad accesso riservato, curandone la chiarezza, la completezza e l'accessibilità, al pubblico e – ove previsto - in via riservata, e prevedendo idonee modalità di consultazione.

Con riferimento alla sottosezione ad accesso riservato, l'OAM garantisce la completa e tempestiva accessibilità da parte della Guardia di Finanza, della Banca d'Italia

e della Unità di informazione finanziaria per l'Italia, per l'esercizio delle rispettive competenze in materia di vigilanza e di prevenzione e contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, nonché la consultazione, da parte di PSP, IMEL, succursali ed i PdC, per salvaguardare la correttezza e la legalità dei comportamenti degli operatori del mercato.

Infine, con sentenza n. 263 del 2022 la Corte Costituzionale – recependo l'interpretazione fornita dalla Corte di Giustizia Europea (sentenza *Lexitor*) – ha dichiarato l'illegittimità costituzionale dell'articolo 11-*octies*, comma 2, del D.L. n. 73 del 2021 conv. in L. n. 106 del 2021, nella parte in cui limita il diritto alla restituzione della totalità dei costi del finanziamento estinto anticipatamente (proporzionalmente alla sua vita residua) ai soli contratti conclusi successivamente all'emanazione della predetta legge.

La vicenda giuridica si inserisce a valle della predetta pronuncia della Corte di Giustizia Europea, la quale ha fornito un'interpretazione dell'articolo 16, par. 1, della Direttiva 2008/48/CE in senso «più favorevole al consumatore», riconoscendo il diritto alla ripetizione della totalità dei costi.

La Corte Costituzionale, con la pronuncia in esame, ha ritenuto che la predetta limitazione – riferita ai contratti stipulati prima della data di entrata in vigore della Legge di conversione 106/2021 del DL n. 73/2021- si ponga in contrasto con gli artt. 11 e 117 Cost. in quanto non conforme alla normativa europea e, in particolare, all'articolo 16, par. 1, della Direttiva 2008/48/CE per come interpretato dalla Corte di Giustizia Europea con la sentenza *Lexitor*.

La normativa europea

La proposta di Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio relativa ai crediti al consumo, pubblicata il 30 giugno 2021 – che abroga e sostituisce l'attuale direttiva del 2008 relativa ai contratti di credito ai consumatori - sta completando il proprio *iter* legislativo.

Nel mese di dicembre 2022, infatti, il Consiglio e il Parlamento europeo hanno raggiunto un accordo provvisorio sulla predetta direttiva.

Tale accordo deve essere approvato dal Parlamento europeo e dal Consiglio e, in seno a quest'ultimo, l'accordo politico provvisorio dovrà essere previamente avallato dai rappresentanti degli Stati membri (in sede di *Coreper*).

PARTE SECONDA

ANALISI DELLA POPOLAZIONE DEGLI ISCRITTI

Gli Elenchi di Agenti e Mediatori

L'andamento degli iscritti agli Elenchi di Agenti e Mediatori va inquadrato all'interno di un contesto che, nel 2022, ha segnato una crescita del Pil del 3,9%, accompagnata tuttavia da un inedito aumento dell'inflazione: le stime preliminari diffuse a gennaio 2023 dall'Istat indicano un incremento medio pari a +8,1% a fronte del +1,9% registrato nel 2021.

La ripresa dell'inflazione ha indotto la Bce ad attuare una politica monetaria restrittiva, avviata con progressivi rialzi dei tassi di riferimento a partire da luglio dello scorso anno, chiudendo la lunga fase dei tassi a zero: a dicembre 2022 i tassi di interesse sulle operazioni di rifinanziamento principali, sulle operazioni di rifinanziamento marginale e sui depositi presso la Banca Centrale sono stati innalzati rispettivamente al 2,50%, al 2,75% e al 2 per cento. Secondo quanto annunciato dalla Bce tale fase proseguirà fino a quando l'inflazione non sarà indirizzata all'obiettivo *target* del 2 per cento.

A valle della decisione della Bce sono contestualmente aumentati i tassi applicati ai mutui e ai prestiti: in base ai dati pubblicati dalla Banca d'Italia i tassi di interesse sui prestiti erogati a novembre 2022 alle famiglie per l'acquisto di abitazioni comprensivi delle spese accessorie (Tasso Annuale Effettivo Globale, TAEG) si sono collocati al 3,55% (3,23 in ottobre), mentre quelli sulle nuove erogazioni di credito al consumo al 9,25 per cento (8,93 nel mese precedente). I tassi di interesse sui nuovi prestiti alle società non finanziarie sono stati pari al 2,94 per cento (2,54 nel mese precedente).

A fronte dell'andamento economico fin qui descritto, il numero degli iscritti agli Elenchi di Agenti e Mediatori ha mostrato un andamento in aumento di circa 300 soggetti. Come si evince dalla tabella seguente, alla data del 31 dicembre 2022, il numero degli iscritti negli Elenchi (operativi, non operativi e sospesi per provvedimento sanzionatorio dell'Organismo), è risultato pari a 8.885 soggetti. Anche il numero di collaboratori di tali iscritti ha registrato un aumento rispetto all'anno precedente, pari a oltre 700 soggetti, per un totale di 19.701 unità.

Dati Elenchi al 31/12/2022

Situazione Elenchi	AGENTI		MED	AGENTI IP		2022	2021	Δ	Trend %
	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.	31-dic	31-dic	21/22	21/22
Iscritti	5.614	1.045	310	1.745	171	8.885	8.590	295	3%
- Operativi	5.021	991	302	1.618	160	8.092	7.725	367	5%
- Non Operativi	593	54	8	127	11	793	864	-71	-8%
Collaboratori	681	7.821	7.617	167	3.415	19.701	18.996	705	4%
- Agente Società Capitali		7.467	7.617		3.267	18.351	17.626	725	4%
- Agente Società di Persone		354			148	502	538	-36	-7%
Cancellati	6.800	847	241	2.382	320	10.590	9.710	880	9%
- su istanza di parte / d'ufficio	3.908	643	192	665	177	5.585	5.111	474	9%
- con provv. sanz. art.128 - duodecies, co.1	1.014	134	43	1.262	104	2.557	2.346	211	9%
- con provv. art.128 - duodecies, co.3	1.878	70	6	455	39	2.448	2.253	195	9%

In particolare, rispetto all'anno precedente, gli iscritti risultano in aumento di 295 unità (+3%), considerato l'incremento degli iscritti operativi di 367 soggetti e la diminuzione di quelli non operativi (non autorizzati ad operare) di 71 unità. Le categorie che hanno registrato il maggior aumento sono quelle degli Agenti in attività finanziaria (+176) e degli Agenti nei servizi di pagamento (+141); per i Mediatori creditizi si evidenzia un lieve incremento di 9 società iscritte.

Per quanto riguarda la categoria dei dipendenti/collaboratori degli iscritti, confermandosi la tendenza registrata anche nel corso degli anni precedenti, si registra, complessivamente, un aumento di 705 unità (+4%), per un totale a fine anno di 19.701 soggetti. La crescita ha riguardato tutte le categorie di iscritti: Agenti nei servizi di pagamento (+335), Agenti in attività finanziaria (+260) e Mediatori creditizi (+110).

La struttura di mercato degli intermediari del credito

- a) Le attività di ricerca svolte dall'OAM nel 2022 hanno permesso di analizzare la struttura del mercato degli iscritti OAM, nel quadriennio 2019-2022, con particolare riferimento alle reti distributive, composte dai collaboratori di Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi. In sintesi i risultati mostrano che la crisi pandemica non ha influito sul numero di Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi iscritti che, al contrario, risulta aumentato annualmente nel quadriennio oggetto d'analisi; il mercato analizzato risulta frammentato sia per gli Agenti in attività finanziaria che per i Mediatori creditizi, ma per quest'ultimi si evidenziano reti distributive, composte dai collaboratori, concentrate nelle otto realtà societarie più strutturate; gli Agenti in attività finanziaria e i Mediatori creditizi caratterizzati da una rete distributiva più ampia hanno registrato maggiori tassi crescita sia in termini di *trend* di iscrizioni sia in relazione al peso percentuale sul settore generale rispetto alle realtà meno strutturate.

L'analisi svolta ha considerato i dati relativi agli Agenti in attività finanziaria e ai Mediatori creditizi iscritti e iscritti con lo stato di **non operatività** agli Elenchi OAM al 31 dicembre degli anni 2019, 2020, 2021 e 2022. La popolazione individuata per ciascun anno del quadriennio di riferimento è stata suddivisa in cinque classi in base al numero di collaboratori, come di seguito rappresentato:

- **Classe 1:** Intermediari con numero di collaboratori inferiore a 10;
- **Classe 2:** Intermediari con numero di collaboratori compreso tra 10 e 50;
- **Classe 3:** Intermediari con numero di collaboratori compreso tra 50 e 100;
- **Classe 4:** Intermediari con numero di collaboratori compreso tra 100 e 200;
- **Classe 5:** Intermediari con numero di collaboratori maggiore di 200.

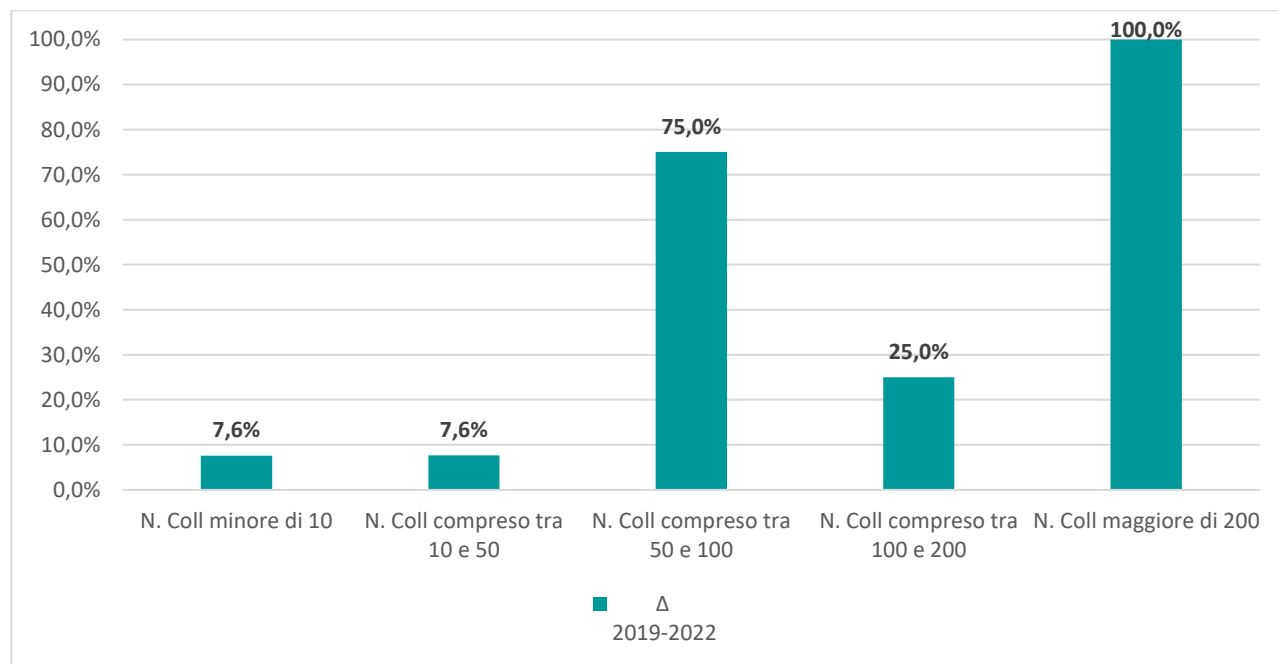
La struttura del mercato degli Agenti in attività finanziaria

Con riferimento agli Agenti in attività finanziaria, nel grafico seguente si riportano i dati relativi alla variazione di ciascuna classe nel quadriennio considerato.

L'analisi svolta ha evidenziato da un lato che la quasi totalità degli Agenti in attività finanziaria presenta una rete distributiva composta da meno di 10 collaboratori (97,1% al 31.12.2022), e dall'altro solo due Agenti in attività finanziaria si avvalgono di più di 200 collaboratori nello svolgimento delle proprie attività.

Data l'esiguità dell'ultima classe individuata (Agenti in attività finanziaria con una rete distributiva composta da più di 200 collaboratori) la descrizione della struttura del mercato degli Agenti in attività finanziaria è stata focalizzata sulle prime quattro classi.

In linea generale, considerando le prime quattro classi di intermediari individuate, le risultanze ottenute mostrano un tasso di crescita maggiore del numero dei soggetti iscritti di medie-grandi dimensioni (con un numero di collaboratori compreso tra 50 e 200) rispetto alle realtà di minori dimensioni.



Nella seguente tabella, si riportano i dati analitici inerenti all'analisi svolta:

	Focus collaboratori	2019		2022		Variazione assoluta	Δ trend 2019-2022
		n.	Peso percentuale	n.	Peso percentuale		
AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA	minore di 10	6.013	97,3%	6.469	97,1%	456	7,6%
	tra 10 e 50	157	2,5%	169	2,5%	12	7,6%
	tra 50 e 100	8	0,1%	14	0,2%	6	75,0%
	tra 100 e 200	4	0,1%	5	0,1%	1	25,0%
	maggiore di 200	1	0,0%	2	0,0%	1	100,0%
	TOT.	6.183	100,0%	6.659	100,0%	476	7,7%

Le risultanze sul *trend* di crescita del numero di Agenti in attività finanziaria, divisi in classi per dimensione della rete distributiva, trova corrispondenza con la crescita registrata dal numero di collaboratori, divisi per classe di appartenenza dell'Agente in attività finanziaria per il quale svolgono la propria attività. A tal proposito, dalla tabella che segue si evince una crescita sostanziale del numero dei collaboratori operanti per Agenti di medie-grandi dimensioni. Infatti, i collaboratori di reti distributive formate tra 50 e 100 unità, e 100 e 200 unità, hanno registrato, dal 2019 al 2022, una crescita rispettivamente pari al +54,8% e +36,8%.

		2019	2020	2021	2022	Variazione assoluta 2019-2022	Δ 2019-2022
		N. Collaboratori per classe					
AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA	minore di 10	3.257	3.471	3.514	3.589	332	10,2%
	tra 10 e 50	2.667	2.714	2.947	2.926	259	9,7%
	tra 50 e 100	568	818	873	879	311	54,8%
	tra 100 e 200	468	216	641	640	172	36,8%
	maggiore di 200	239	251	267	468	229	95,8%
	TOT.	7.199	7.470	8.242	8.502	1.303	18,1%

A conferma delle risultanze sopraindicate, il peso dei collaboratori di ciascuna

classe sul totale delle collaborazioni risulta caratterizzato da una crescita nel quadriennio esclusivamente per gli Agenti in attività finanziaria di dimensioni medio grandi. L'analisi descrive un mercato sempre più indirizzato verso realtà strutturate e di maggiori dimensioni.

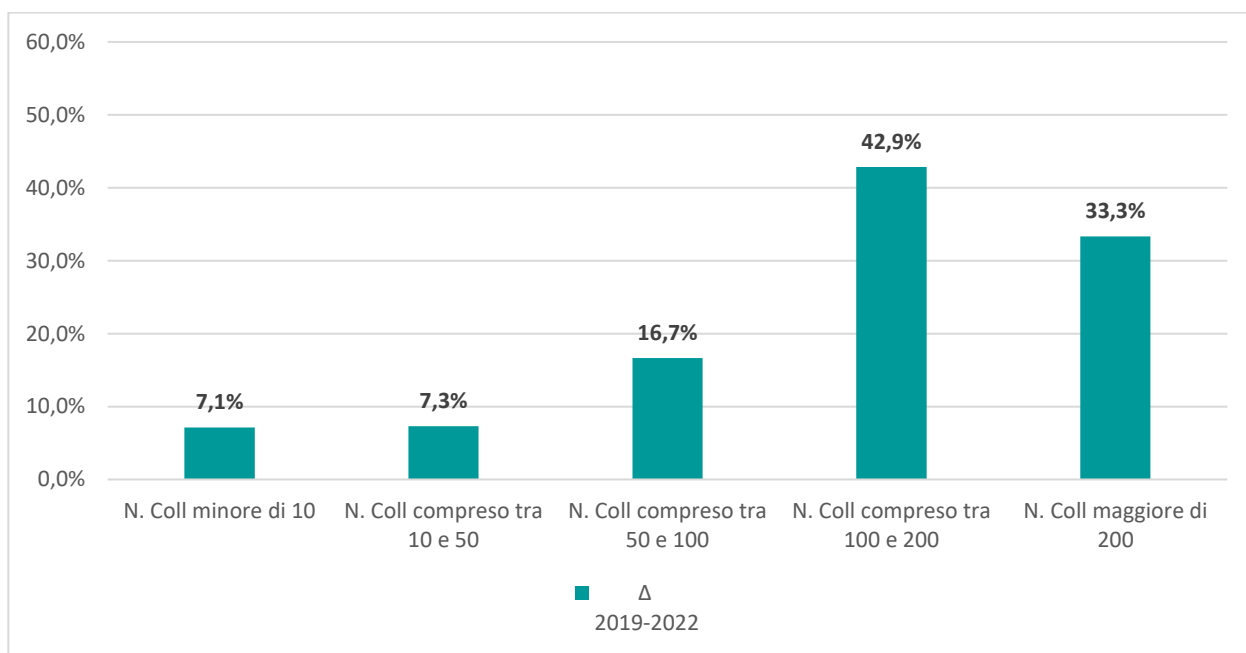
		2019	2020	2021	2022	
		Peso collaboratori per classe sul totale				Δ 2019-2022
AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA	minore di 10	45,2%	46,5%	42,6%	42,2%	-3,0%
	tra 10 e 50	37,0%	36,3%	35,8%	34,4%	-2,6%
	tra 50 e 100	7,9%	11,0%	10,6%	10,3%	2,4%
	tra 100 e 200	6,5%	2,9%	7,8%	7,5%	1,0%
	maggiore di 200	3,3%	3,4%	3,2%	5,5%	2,2%

La struttura del mercato dei Mediatori creditizi

Con riferimento ai Mediatori creditizi, nel grafico seguente si riportano i dati relativi alla variazione di ciascuna classe nel quadriennio considerato.

L'analisi svolta ha evidenziato che i Mediatori creditizi con più di cento collaboratori hanno fatto registrare un maggior tasso di crescita, in termini di numero di società iscritte, rispetto alle realtà di minori dimensioni (vedi tabella che segue).

Pertanto, dal punto di vista generale, le risultanze ottenute dall'analisi hanno evidenziato un più alto tasso di crescita nel quadriennio per le classi caratterizzate da una più ampia rete distributiva.



Inoltre, le risultanze ottenute dall'analisi evidenziano che la quasi totalità dei Mediatori creditizi presentano una rete distributiva composta da meno di 50 collaboratori (91,9% al 31.12.2022). Nella seguente tabella, si riportano i dati analitici inerenti all'analisi svolta:

	<i>Focus collaboratori</i>	2019		2022			<i>Δ trend 2019-2022</i>
		n.	Peso percentuale	n.	Peso percentuale	Variazione assoluta	
MEDIATORI CREDITIZI	minore di 10	225	78,9%	241	77,7%	16	7,1%
	tra 10 e 50	41	14,4%	44	14,2%	3	7,3%
	tra 50 e 100	6	2,1%	7	2,3%	1	16,7%
	tra 100 e 200	7	2,5%	10	3,2%	3	42,9%
	maggiore di 200	6	2,1%	8	2,6%	2	33,3%
	TOT.	285	100,0%	310	100,0%	25	8,8%

L'analisi mostra una variazione del peso percentuale dei Mediatori in base al numero di collaboratori a favore delle classi maggiori: se tra il 2019 e il 2022 il peso dei Mediatori con meno di 10 collaboratori è diminuito di 1,2 punti, le società di mediazione con un numero di collaboratori superiori a 50 hanno aumentato il loro peso percentuale di 1,4 punti.

Le risultanze sul *trend* di crescita dei Mediatori creditizi, divisi in classi per dimensione della rete distributiva, trova corrispondenza con la crescita registrata dal numero di collaboratori, divisi per classe di appartenenza del Mediatore creditizio per il quale svolgono la propria attività di collaborazione. A tal proposito, dalla tabella che segue si evince una crescita sostanziale del numero dei collaboratori operanti in realtà più strutturate (+43,8%). Da un punto di vista specifico è possibile notare una variazione diversa delle strutture societarie di minori dimensioni: le società con meno di dieci collaboratori confermano una crescita del numero degli stessi, seppur minore rispetto alle classi caratterizzate da un numero di collaboratori maggiore di cento, mentre le società medio piccole (con una rete distributiva composta tra 10 e 50 unità) hanno registrato una crescita più contenuta delle proprie reti distributive (0,4%).

		2019	2020	2021	2022		
		N. Collaboratori per classe				Variazione assoluta 2019-2022	Δ 2019-2022
MEDIATORI CREDITIZI	minore di 10	592	617	689	700	108	18,2%
	tra 10 e 50	853	609	785	856	3	0,4%
	tra 50 e 100	409	894	507	468	59	14,4%
	tra 100 e 200	969	907	1.169	1.332	363	37,5%
	maggiore di 200	2.963	3.780	4.357	4.261	1.298	43,8%
	Tot.	5.786	6.807	7.507	7.617	1.831	31,6%

A conferma delle risultanze sopraindicate, il peso dei collaboratori di ciascuna classe sul totale delle collaborazioni risulta caratterizzato da una crescita nel quadriennio esclusivamente per le società di Mediazione creditizia con più di 100 collaboratori. Anche in questo caso, specularmente a quanto rilevato per gli Agenti in attività finanziaria, l'analisi indica un mercato sempre più indirizzato verso realtà strutturate e di maggiori dimensioni.

		2019	2020	2021	2022		
		Peso collaboratori per classe sul totale				Δ 2019-2022	
MEDIATORI CREDITIZI	minore di 10	10,2%	9,1%	9,2%	9,2%	-1,0%	
	tra 10 e 50	14,7%	8,9%	10,5%	11,2%	-3,5%	
	tra 50 e 100	7,1%	13,1%	6,8%	6,1%	-0,9%	
	tra 100 e 200	16,7%	13,3%	15,6%	17,5%	0,7%	
	maggiore di 200	51,2%	55,5%	58,0%	55,9%	4,7%	

L'ingresso dei 'nativi digitali' nel settore

Nel 2021 l'OAM ha deciso di esentare dal contributo di iscrizione per il 2022 i soggetti *under 30*, con riferimento agli Agenti in attività finanziaria nella forma di persone fisiche; Agenti nei servizi di pagamento nella forma di persone fisiche; collaboratori di Agenti in attività finanziaria (compresa la Sezione speciale riservata agli Agenti che prestano esclusivamente servizi di pagamento) e di società di mediazione.

L'obiettivo è incentivare l'ingresso di 'nativi digitali' in un settore che deve affrontare la concorrenza di realtà sempre più digitalizzate e nuovi potenziali *competitor* come le *FinTech*.

Dall'analisi effettuata dall'Organismo la misura sembra avere conseguito gli obiettivi prefissati. Infatti, a fronte di un aumento generale del numero degli iscritti analizzati, il peso delle iscrizioni degli Agenti in attività finanziaria *under 30* è aumentato di 5 punti percentuali, quello delle iscrizioni degli Agenti *under 30* che prestano esclusivamente servizi di pagamento è aumentato di 8 punti percentuali.

Il peso percentuale dei collaboratori *under 30* comunicati da tutte le categorie analizzate sul totale è aumentato di 1 punto percentuale.

In particolare, il peso dei collaboratori, appartenenti alla prima fascia di età individuata, di Agenti nei servizi di pagamento e Agenti in attività finanziaria conferma il *trend* generale, con un aumento, rispettivamente del 6% e 1%, rispetto a quanto riscontrato nel 2021.

Per quanto riguarda invece il peso collaboratori *under 30* dei Mediatori creditizi si riscontra una diminuzione di 1 punto percentuale, rispetto al 2021. Il numero di collaboratori con meno di 30 anni comunicato nel 2022 è in calo di 2 punti percentuali rispetto all'anno precedente.

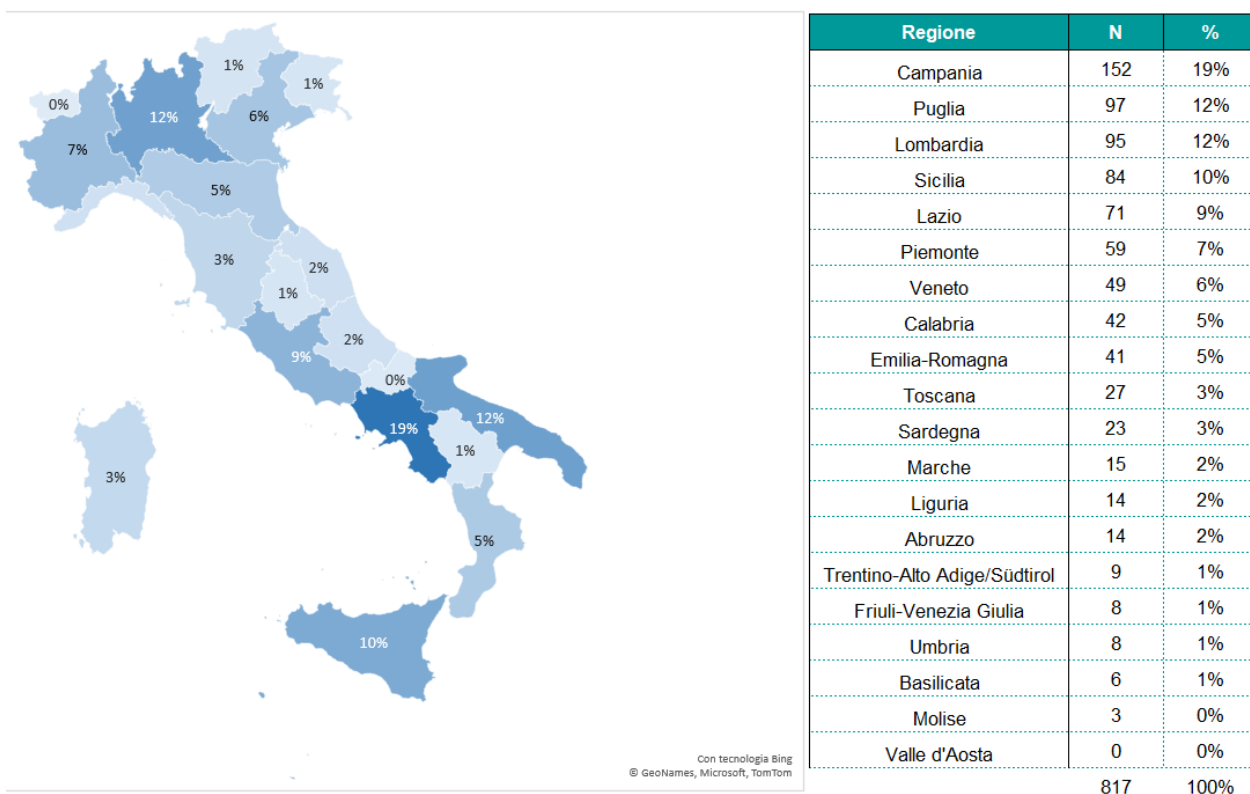
Categoria	2021			2022		
	1-gen	31-dic	Variazione %	1-gen	31-dic	Variazione %
AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA (persona fisica)	5.329	5.457	2,4%	5.457	5.614	2,9%
AGENTI NEI SERVIZI DI PAGAMENTO (persona fisica)	1.511	1.635	8,2%	1.635	1.745	6,7%
Totale Collaboratori	17.309	18.996	9,7%	18.996	19.701	3,7%
Collaboratori di Agenti in attività finanziaria	7.470	8.242	10,3%	8.242	8.502	3,2%
Collaboratori di Agenti IP	3.030	3.247	7,2%	3.247	3.582	10,3%
Collaboratori di Mediatori creditizi	6.809	7.507	10,3%	7.507	7.617	1,5%

AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA PERSONE FISICHE:

Il numero di Agenti in attività finanziaria persone fisiche che dal 1° gennaio al 31° dicembre del 2022 ha ottenuto l'iscrizione, e che risulta al 31.12.2022 iscritto con lo stato di operatività e non operatività, all'Elenco tenuto dall'OAM è pari a 817 unità, di cui il 33% (267 Agenti) rientra nella fascia di età 18-30. Come evidenziato nella tabella di seguito riportata, il peso percentuale della prima fascia di età risulta in crescita nel biennio. In particolare, il peso delle iscrizioni nel 2022 dei giovani Agenti è aumentato di 5 punti percentuali rispetto al 2021. Attraverso tale aumento gli *under 30* risultano essere la classe di età con il maggior numero di iscrizioni nel 2022.

	Andamento iscrizioni Agenti AF	2021	Peso % fasce di età	2022	Peso % fasce di età
Fasce di età	Agenti in attività finanziaria	765		817	
	<i>Under 30</i>	218	28%	267	33%
	30-40	209	27%	215	26%
	40-50	189	25%	211	26%
	<i>Over 50</i>	149	19%	124	15%

Con riferimento alla distribuzione territoriale, la maggiore concentrazione di Agenti in attività finanziaria *under 30*, che hanno ottenuto l'iscrizione agli Elenchi gestiti dall'Organismo nel 2022 e che risultano al 31.12.2022 iscritti con lo stato di operatività e non operatività, viene registrata in Campania (19%), seguita da Puglia e Lombardia (12%)

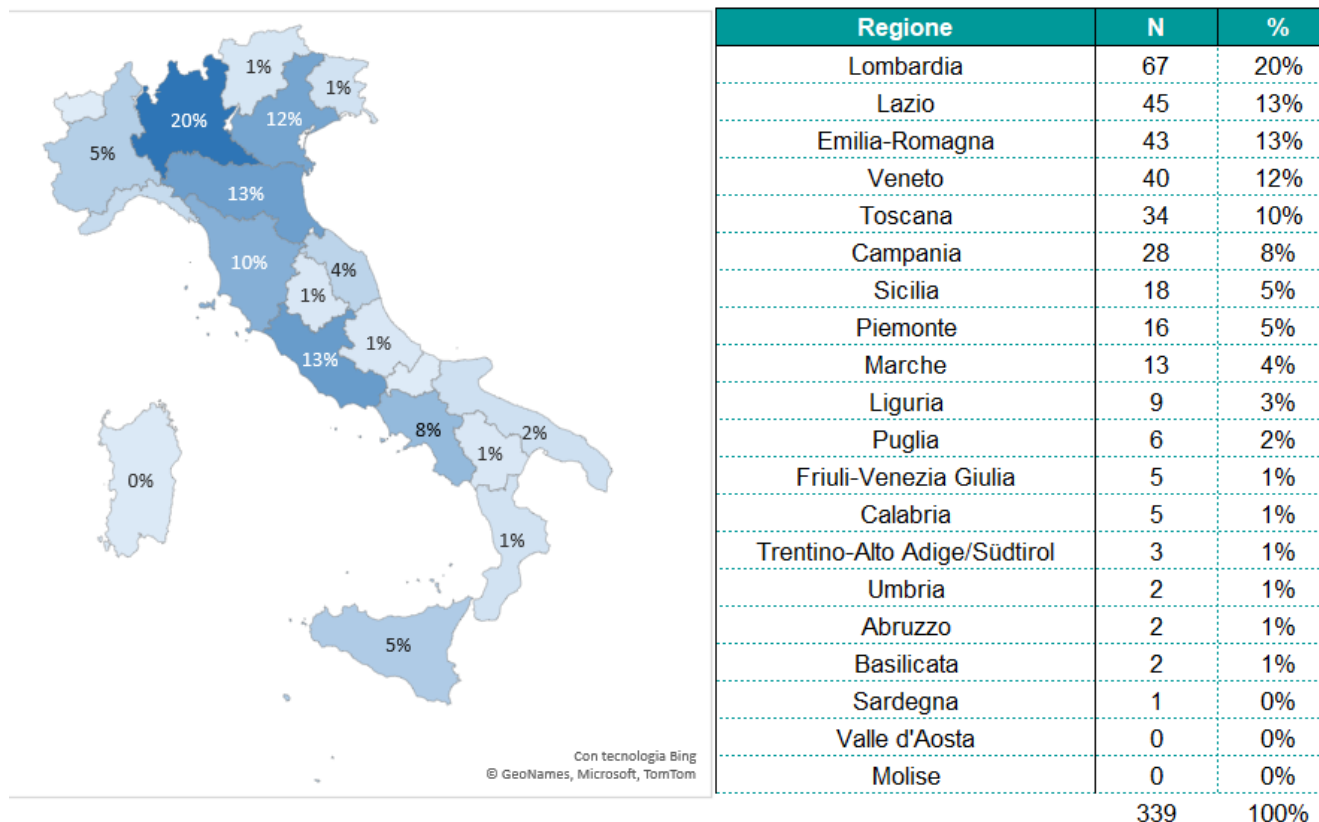


AGENTI NEI SERVIZI DI PAGAMENTO PERSONE FISICHE:

Il numero di Agenti nei servizi di pagamento che dal 1° gennaio al 31° dicembre del 2022 ha ottenuto l'iscrizione, e che risulta al 31.12.2022 iscritto con lo stato di operatività e non operatività, all'Elenco tenuto dall'OAM è pari a 339 unità, di cui il 29% (97 Agenti) rientra nella fascia di età 18-30. Come evidenziato nella tabella di seguito riportata, il peso della prima fascia di età nel 2022 risulta nettamente superiore rispetto a quanto riscontrato nel 2021. In particolare, il peso delle iscrizioni dal 1° gennaio al 31° dicembre del 2022 dei giovani Agenti IP è cresciuto di 8 punti percentuali nel 2022 rispetto allo stesso periodo del 2021.

	Andamento iscrizioni Agenti IP	2021	peso % fasce di età	2022	Peso % fasce di età
Fasce di età	AGENTI NEI SERVIZI DI PAGAMENTO	438		339	
	<i>Under 30</i>	94	21%	97	29%
	30-40	182	42%	116	34%
	40-50	117	27%	89	26%
	<i>Over 50</i>	45	10%	37	11%

Per quanto concerne la distribuzione territoriale, la maggiore concentrazione di Agenti *under 30* che prestano esclusivamente servizi di pagamento, che hanno ottenuto l'iscrizione agli Elenchi gestiti dall'Organismo dal 01.01.2022 al 31.12.2022 e che risultano al 31.12.2022 iscritti con lo stato di operatività e non operatività, viene registrata in Lombardia (20%), Lazio ed Emilia-Romagna (13%).



COLLABORATORI

Il numero di collaboratori di Agenti e società di mediazione creditizia che dal 1° gennaio al 31° dicembre del 2022 è stato comunicato all'OAM, e che al 31.12.2022 risulta caratterizzato da una collaborazione attiva, è pari a 5.143 unità, di cui 1.331 rientrano nella fascia di età 18-30. Analizzando il *trend* del numero dei collaboratori comunicati nel biennio oggetto di analisi, è possibile riscontrare che al 31.12.2022 i collaboratori con meno di 30 anni hanno fatto registrare un calo nel *trend* di presenza negli Elenchi pari al -2% rispetto al 2021. La fascia *under 30* ha aumentato, dal 01.01.2022 al 31.12.2022 rispetto al 2021, il proprio peso percentuale sul totale delle nuove presenze (+1%).

	Andamento iscrizioni Collaboratori	2021	2022	Trend	Differenza peso % fasce di età
Fasce di età	N. Collaboratori	5.412	5.143	-5%	
	<i>Under 30</i>	1.359	1.331	-2%	1%
	30-40	1.536	1.336	-13%	-2%
	40-50	1.475	1.386	-6%	0%
	<i>Over 50</i>	1.042	1.090	5%	2%

Il quadro appare però differenziato se riferito alle singole categorie per le quali viene svolta l'attività di collaborazione. In particolare, per i collaboratori di Agenti in attività finanziaria, il peso delle presenze dal 1° gennaio al 31° dicembre del 2022 dei giovani collaboratori con meno di 30 anni è aumentato di un punto percentuale rispetto al 2021.

Per i collaboratori di Agenti nei servizi di pagamento, il peso nel 2022 dei collaboratori *under 30* è aumentato di 6 punti percentuali rispetto al 2021; infine per i collaboratori di società di mediazione creditizia, il peso dal 1° gennaio al 31° dicembre del 2022 dei collaboratori *under 30* è diminuito di un punto percentuale rispetto al 2021.

Pertanto, in base a quanto sopra descritto è possibile affermare che nel 2022 il peso dei collaboratori appartenenti alla prima fascia di età individuata è aumentato per la maggiore parte delle categorie oggetto di analisi rispetto a quanto riscontrato nello stesso periodo del 2021.

Andamento iscrizioni Collaboratori		2021	%	2022	%
Collaboratori di Agenti in attività finanziaria		2.659		2.527	
Fasce di età	<i>Under 30</i>	704	26%	680	27%
	30-40	831	31%	708	28%
	40-50	675	25%	674	27%
	Over 50	449	17%	465	18%
Collaboratori di Agenti IP		726		837	
Fasce di età	<i>Under 30</i>	162	22%	237	28%
	30-40	191	26%	205	24%
	40-50	224	31%	207	25%
	Over 60	149	21%	188	22%
Collaboratori di Mediatori creditizi		2.027		1.779	
Fasce di età	<i>Under 30</i>	493	24%	414	23%
	30-40	514	25%	423	24%
	40-50	576	28%	505	28%
	Over 60	444	22%	437	25%

Focus sui collaboratori

Un *focus* ad *hoc* è stato fatto sui collaboratori “puri”, ovverosia su coloro 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 in precedenza, si è registrato un incremento pari al 4% anche dei “puri” (+713 unità): un aumento sostanziale in tutti i settori, soprattutto in quelli della mediazione creditizia (+309) e degli Agenti in attività finanziaria (+293). Crescita più moderata per i collaboratori puri degli Agenti di servizi di pagamento, per i quali si è registrato un aumento del numero di 111 unità.

Nel settore dell'agenzia finanziaria, il 95% dei collaboratori (7.467 unità) risulta essere alle dipendenze di società di capitali e di questi oltre l'84% risulta “puro”, con il

restante 16% 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.

Collaboratori "puri": comparazione 2021/2022

Collaboratori puri	2021	2022	AGENTI	MED	AGENTI IP	Δ 21/22	Trend % 21/22
	31-dic	31-dic	P.G.	P.G.	P.G.		
	16.256	16.969	6.261	7.617	3.091		
di Iscritti operativi	16.215	16.927	6.230	7.614	3.083	712	4%
di Iscritti non operativi	41	42	31	3	8	1	2%
di sospesi	0	0	0	0	0	0	0%

Il Grafico che segue riporta l'aumento registrato nel corso del 2022 (+705), con il dettaglio mensile inerente all'andamento del numero dei collaboratori in generale. Gli incrementi hanno riguardato principalmente le società di capitali in ambito di Agenzie degli Istituti di pagamento (+342), pari al 12%, così come delle Agenzie finanziarie (+273), pari al 4%.

Andamento mensile collaboratori



Per la categoria dei Mediatori creditizi, il 2022 si è chiuso registrando un numero di collaboratori totale pari a 7.617 unità. Mentre, per gli Agenti in attività finanziaria - società di persone – c'è stata una riduzione pari all'6% con 24 soggetti in meno.

Il fenomeno delle cancellazioni

Con riferimento ai soggetti cancellati dagli Elenchi nel corso del 2022, emerge che il numero di Agenti cancellati è pari a 1.026 unità, di cui 762 (74%) Agenti in attività finanziaria e 264 (26%) Agenti nei servizi di pagamento.

Come riportato nella Tabella che segue, dei 1.026 Agenti cancellati nel 2022 il 13% (corrispondente a 130 unità) ha iniziato una nuova collaborazione a seguito della cancellazione dagli Elenchi OAM; il 15% (corrispondente a 156 unità) ha mantenuto attiva la collaborazione avviata in data antecedente a quella di cancellazione; mentre, il 72% (corrispondente a 740 unità) non ha iniziato una nuova collaborazione.

Focus cancellati 2022

Focus 2022 Cancellazioni Agenti in attività finanziaria/IP	N.	%
Numero Agenti in attività finanziaria cancellati	762	74%
Numero Agenti IP cancellati	264	26%
Totale	1.026	100%
Numero collaborazioni attivate post cancellazione	130	13%
Mediatore	112	86%
Agente Società di Capitali	15	12%
Agente IP Società di Capitali	3	2%
Numero collaborazioni mantenute attive	156	15%
Mediatore	5	3%
Agente Società di Capitali	133	85%
Agente Società Semplice	1	1%
Agente IP Società Semplice	1	1%
Agente IP Società di Capitali	14	9%
Agente IP Persona Fisica	2	1%
Nessuna collaborazione post cancellazione	740	72%

I Mandati

I mandati comunicati dagli iscritti a fine 2022 risultano complessivamente 30.861 ed emerge un aumento di 2.189 unità (+8%) rispetto all'anno passato.

Come riscontrabile nella seguente Tabella, con la medesima composizione del 2021, anche nel 2022 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" (9%).

I mandati per i quali si registra un incremento deciso risultano principalmente: "Factoring" (+30%), "Incasso e trasferimento fondi ed altri servizi di pagamento" (+17%) e "Leasing strumentale" (+15%); gli unici comparti che mostrano, invece, una flessione sono il "Prestito su pegno" (-2%) e "Rilascio di fidejussioni e garanzie" (-1%).

Confronto dati mandato

A Concessione di finanziamenti	2021	%	2022	%	Δ	Trend %
A.2 Cessioni del V / pensione e delegazioni di pagamento	5.012	17%	5.298	17%	286	5%
A.10 Credito personale	4.152	14%	4.362	14%	210	5%
A.1 Mutui	2.868	10%	2.931	9%	63	2%
B.2 Carte di credito e di debito	2.245	8%	2.499	8%	254	10%
B.1 Money transfer	1.983	7%	2.225	7%	242	11%
A.4 Acquisto credito	1.698	6%	1.904	6%	206	11%
A.5 Leasing autoveicoli e aeronavi	1.768	6%	1.812	6%	44	2%
A.11 Credito finalizzato	1.614	6%	1.616	5%	2	0%
B.3 Incasso e trasferimento fondi ed altri servizi di pagamento	1.122	4%	1.358	4%	236	17%
A.7 Leasing strumentale	1.080	4%	1.264	4%	184	15%
A.15 Credito revolving	948	3%	987	3%	39	4%
A.9 Aperture di credito in conto corrente	839	3%	907	3%	68	7%
A.6 Leasing immobiliare	832	3%	888	3%	56	6%
A.3 Factoring	578	2%	830	3%	252	30%
A.8 Leasing su fonti rinnovabili ed altre tipologie di investimento	723	3%	759	2%	36	5%
A.16 Ristrutturazione dei crediti	337	1%	348	1%	11	3%
A.13 Rilascio di fidejussioni e garanzie	307	1%	305	1%	-2	-1%
A.14 Anticipi e sconti commerciali	274	1%	279	1%	5	2%
A.12 Prestito su pegno	154	1%	151	0%	-3	-2%
A.13-bis Garanzia collettiva dei fidi	138	0%	138	0%	0	0%
TOTALE	28.672	100 %	30.861	100 %	2.189	8%

Passaporto Europeo

Da febbraio 2022 è operativo l'Elenco degli intermediari del credito, autorizzati in altri Paesi europei, ed in quanto tali abilitati a svolgere la propria attività in Italia, esclusivamente nel settore del credito immobiliare, anche senza la costituzione di una succursale sul territorio della Repubblica. L'Elenco conta alla data del 31 dicembre un totale di 16 soggetti.

La Tabella seguente mostra la provenienza dei soggetti europei abilitati a operare in Italia. In particolare, il maggior numero di operatori proviene dall'Austria dove si contano 8 soggetti (50%) e dalla Francia dove gli interessati risultano essere 4 (25%).

Autorizzati in Stati UE ed abilitati in Italia

NAZIONE	UE ABILITATI IN ITALIA	%
AUSTRIA	8	50%
FRANCIA	4	25%
BELGIO	2	13%
PAESI BASSI	2	13%
TOTALE	16	100%

Si contano, invece, 3 soggetti iscritti in OAM e, pertanto, autorizzati ad operare in Italia (2 Agenti in attività finanziaria – persone fisiche - e 1 Mediatore creditizio) ed abilitati ad esercitare in altri Paesi Europei, in virtù del Passaporto Europeo, i cui nominativi sono stati comunicati alle corrispondenti Autorità europee.

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 2022¹, il panorama di tali soggetti è composto da un totale di 18.805 Agenti² e 21.428 punti vendita, (rispettivamente 18.047 e 20.536 nel 2021), riconducibili ad un totale di 16 IP/IMEL comunitari.

Si evidenzia come il 39% dei punti vendita (8.394) siano riconducibili ad Agenti facenti capo ad un unico IP/IMEL comunitario.

Dati Autorità competenti

AUTORITA' COMPETENTE	N. IP/IMEL comunitari	Mandati	Punti vendita
BANCO DE ESPANA	7	9.539	10.200
CENTRAL BANK OF IRELAND (CBI)	2	6.669	8.395
BANCA NAZIONALE DEL BELGIO	2	2.535	2.734
FRANCIA A.C.P.R.	2	59	95
BANCA DI GRECIA	1	1	2
BANCA BULGARIA -BNB	1	1	1
DE NEDERLANDSCHE BANK	1	1	1
Totale	16	18.805	21.428

¹ La scadenza per l'invio dei dati al IV trimestre 2022 è fissata per il 20 gennaio 2023. Non è quindi al momento disponibile l'aggiornamento dei dati riportati.

² 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.

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	6.668	35%	8.394	39%
SPAGNA	RIA PAYMENT INSTITUTION EP SAU	4.938	26%	5.195	24%
BELGIO	MONEYGRAM INTERNATIONAL SPRL	2.176	12%	2.344	11%
SPAGNA	SMALL WORLD FINANCIAL SERVICES S.A.	1.673	9%	1.801	8%
SPAGNA	I-TRANSFER GLOBAL PAYMENTS EP S.A.	1.215	6%	1.352	6%
SPAGNA	MONTY GLOBAL PAYMENTS SAU	1.175	6%	1.281	6%
SPAGNA	TITANES TELECOMUNICACIONES	536	3%	567	3%
BELGIO	MONEYTRANS PAYMENT SERVICES SA (EXCHANGE CENTER S.P.R.L.)	359	2%	390	2%
FRANCIA	LEMONWAY	58	0%	58	0%
FRANCIA	MARKET PAY SA	1	0%	37	0%
GRECIA	INTEL EXPRESS PAYMENT INSTITUTION S.A.	1	0%	2	0%
SPAGNA	MONEY EXCHANGE SA	1	0%	2	0%
SPAGNA	TRANS FAST FINANCIAL SERVICES SA	1	0%	2	0%
IRLANDA	MODULR EUROPE LTD	1	0%	1	0%
OLANDA	WORLDPAY BV	1	0%	1	0%
BULGARIA	I CARD AD	1	0%	1	0%
		18.805		21.428	

Come negli anni passati, i punti vendita risultano dislocati per metà (50%) 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.

Distribuzione geografica dei punti vendita al III trimestre 2022

REGIONE	PUNTI VENDITA	%
NORD	10.621	50%
Lombardia	3.983	19%
Veneto	2.013	9%
Emilia-Romagna	1.783	8%
Piemonte	1.354	6%
Liguria	747	3%
Friuli-Venezia Giulia	395	2%
Trentino-Alto Adige	321	1%
Valle d'Aosta	25	0%
CENTRO	5.168	24%
Lazio	2.607	12%
Toscana	1.415	7%
Marche	741	3%
Umbria	405	2%
SUD	5.639	26%
Campania	1.718	8%
Sicilia	1.232	6%
Puglia	1.136	5%
Calabria	503	2%
Abruzzo	484	2%
Sardegna	340	2%
Basilicata	172	1%
Molise	54	0%
TOTALE	21.428	

La distribuzione geografica degli iscritti

La Tabella che segue mostra la distribuzione geografica della popolazione degli iscritti negli Elenchi alla fine del 2022, speculare rispetto a quanto registrato nel 2021. In particolare, il maggior numero di iscritti si concentra nel Sud Italia (40%), principalmente in Sicilia e Campania (11%), dove si registra anche la più cospicua presenza di Agenti persone fisiche.

Nelle Regioni settentrionali si concentra il 38% 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 58% ha qui la propria sede legale (di cui circa il 65 % nella sola Lombardia) e di Agenti nei servizi di pagamento, persone fisiche (circa il 41% del totale sul territorio nazionale).

In Centro Italia, dove la Regione con maggiore presenza di iscritti è il Lazio (12%), si registra il minor numero di iscritti per la categoria degli Agenti in attività finanziaria, mentre più presenti risultano gli iscritti nella categoria degli Agenti nei servizi di pagamento (29%) e della mediazione creditizia (25%).

Distribuzione geografica iscritti per regione

REGIONE	TOTALE	%	AGENTE P.F.	AGENTE P.G.	MEDIATORE	AGENTE IP P.F.	AGENTE IP P.G.
NORD	3.105	38%	1.707	354	174	791	79
Lombardia	1.150	14%	534	142	113	329	32
Veneto	556	7%	308	51	30	148	19
Piemonte	547	7%	381	79	14	66	7
Emilia-Romagna	482	6%	261	53	14	139	15
Liguria	219	3%	133	14	1	69	2
Friuli-Venezia Giulia	90	1%	52	11	0	25	2
Trentino-Alto Adige	60	1%	37	4	2	15	2
Valle d'Aosta	1	0%	1	0	0	0	0
CENTRO	1.785	22%	969	231	75	470	40
Lazio	997	12%	526	141	53	255	22
Toscana	472	6%	238	61	13	148	12
Marche	197	2%	123	16	6	49	3
Umbria	119	1%	82	13	3	18	3
SUD	3.202	40%	2.345	406	53	357	41
Campania	917	11%	648	110	26	120	13
Sicilia	859	11%	639	95	11	106	8
Puglia	589	7%	461	70	8	42	8
Calabria	334	4%	245	51	1	33	4
Sardegna	217	3%	153	35	5	21	3
Abruzzo	180	2%	126	25	1	25	3
Basilicata	58	1%	42	9	0	6	1
Molise	48	1%	31	11	1	4	1
TOTALE	8.092	100%	5.021	991	302	1.618	160

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 2.522 iscritti (34%), valore composto dal 72% di soggetti di sesso maschile. Le categorie marginali risultano le meno corpose, con percentuali che si attestano al 7% e 11% rispettivamente per gli *over 60* e *under 30*, dove questi ultimi registrano una crescita, pari a 197 unità.

Divisione iscritti per fasce di età

Fasce d'età	AGENTI		AGENTI IP		Età media	Totale	% totale età	Δ 21/22
	Uomo	Donna	Uomo	Donna				
18-30	398	190	184	70	26	842	11%	197
31-40	869	468	435	112	36	1.884	26%	-195
41-50	1.327	588	498	109	46	2.522	34%	-479
51-60	1.007	337	208	62	55	1.614	22%	-608
>60	360	70	51	16	66	497	7%	-444
Totale	3.961	1.653	1.376	369	229	7.359	100%	-1.529

Nel complesso, per le due categorie di persone fisiche iscritte, si denota una crescita nel 2022 del 3%, trainata principalmente dagli Agenti nei servizi di pagamento (7%). In leggero aumento anche gli Agenti (3%).

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 (43%) che per gli Agenti nei servizi di pagamento (40%).

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

Per quanto concerne la categoria degli Agenti nei servizi di pagamento, si denota

una crescita nel 2022 di 7 punti percentuali. La tabella mostra un aumento sostanziale, rispetto al 2021, di uomini e donne con età compresa tra i 18 e i 30 anni, rispettivamente al 36% e 49 per cento.

Andamento iscritti divisi per fasce di età

Fasce d'età	AGENTI			AGENTI IP		
	Δ Uomo 2021-2022	Δ Donna 2021-2022	Δ 2021-2022	Δ Uomo 2021-2022	Δ Donna 2021-2022	Δ 2021-2022
18-30	37%	57%	43%	36%	49%	40%
31-40	4%	3%	3%	8%	14%	9%
41-50	0%	1%	0%	4%	-2%	3%
51-60	-1%	-3%	-2%	0%	-10%	-3%
>60	-10%	-4%	-9%	-20%	-24%	-21%
Totale	2%	5%	3%	7%	7%	7%

Anche questi dati confermano l'efficacia della scelta dell'OAM, effettuata a partire dal 2022 e confermata per il 2023, 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 che segue, contenente la distribuzione geografica della popolazione degli iscritti negli Elenchi alla fine del 2022, mostra le regioni caratterizzate dalla maggiore incidenza del ricambio generazionale di 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%), Piemonte e Sicilia (11%) sono risultate le regioni dove i giovani sono più presenti, seguite dal Lazio (10%).

Per gli Agenti nei servizi di pagamento, si registra una più alta presenza di *under 30* pari a 228 iscritti, suddivisi in Lombardia (21%), Lazio (16%) e Toscana (14%).

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	79	17%	569	13%	Lombardia	49	21%	280	20%
Sicilia	53	11%	586	13%	Lazio	36	16%	219	16%
Piemonte	50	11%	331	7%	Toscana	31	14%	117	8%
Lazio	48	10%	478	11%	Emilia-Romagna	19	8%	120	9%
Lombardia	42	9%	492	11%	Veneto	17	7%	131	9%
Puglia	43	9%	418	9%	Campania	16	7%	104	7%
Veneto	31	7%	277	6%	Marche	14	6%	35	3%
Emilia-Romagna	30	6%	231	5%	Sicilia	11	5%	95	7%
Calabria	22	5%	223	5%	Liguria	10	4%	59	4%
Liguria	17	4%	116	3%	Piemonte	7	3%	59	4%
Toscana	13	3%	225	5%	Puglia	4	2%	38	3%
Marche	12	3%	111	2%	Calabria	3	1%	30	2%
Abruzzo	8	2%	118	3%	Sardegna	3	1%	18	1%
Umbria	6	1%	76	2%	Abruzzo	3	1%	22	2%
Sardegna	5	1%	148	3%	Friuli-Venezia Giulia	2	1%	23	2%
Friuli-Venezia Giulia	5	1%	47	1%	Trentino-Alto Adige	2	1%	13	1%
Trentino-Alto Adige	4	1%	33	1%	Basilicata	1	0%	5	0%
Basilicata	4	1%	38	1%	Umbria	0	0%	18	1%
Molise	2	0%	29	1%	Molise	0	0%	4	0%
Valle d'Aosta	0	0%	1	0%	Valle d'Aosta	0	0%	0	0%
Subtotale	474		4.547		Subtotale	228		1.390	
TOTALE			5.021		TOTALE			1.618	

Prova d'Esame e Prova Valutativa: analisi dei risultati

Prova d'Esame

Nel corso del 2022, l'OAM ha messo a disposizione per la Prova d'Esame, che va sostenuta da coloro i quali intendono iscriversi personalmente come Agenti in attività finanziaria o ricoprire cariche di direzione e controllo in società di Agenzia finanziaria o di mediazione creditizia, un totale di n. 1.920 posti, con 1.396 presenze di candidati (pari al 92% di affluenza) ed un totale di 1.211 soggetti risultati idonei (87% dei partecipanti).

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.

In relazione ai risultati relativi alle sessioni di esame, la percentuale degli iscritti idonei è stata pari al 87% dei partecipanti, confermando la professionalità di coloro che si iscrivono, in linea con quanto accaduto negli ultimi anni.

Prova d'Esame 2022

DATI PROVA ESAME						
Anno	Posti disponibili	Prenotati	Partecipanti	Idonei	Affluenza	% idonei
2022	1.920	1.517	1.396	1.211	92%	87%

Da un raffronto delle seguenti Tabelle si desume, in estrema sintesi, che, come nell'anno passato, il 67% dei partecipanti è di sesso maschile, a fronte quindi del 33% rappresentato dalle donne; inoltre, il 58% dei partecipanti ha meno di 40 anni.

Fasce di età dei partecipanti e degli idonei all'esame nel 2022

Età	Partecipanti	Idonei	% Totale idonei	% idonei per stessa fascia di età
18-30	441	379	31%	86%
31-40	359	309	26%	86%
41-50	356	305	25%	86%
51-60	187	174	14%	93%
over 60	53	44	4%	83%
Totale	1.396	1.211		

Fasce d'età, età media e genere dei partecipanti nel 2022

Età media	Fasce età	Partecipanti	% età/part.	Uomini	Donne
39	18-30	441	32%	290	151
	31-40	359	26%	224	135
	41-50	356	26%	231	125
	51-60	187	13%	147	40
	over 60	53	4%	48	5
Totale		1.396		940	456
%		100%		67%	33%

Genere degli idonei nel 2022

Dati esami	Uomini	Donne	Totali
Partecipanti	940	456	1.396
Idonei	818	393	1.211
% Idonei	87%	86%	87%

In termini di provenienza dei candidati, la Campania, come nel 2021, è risultata la regione con più partecipanti (16%), seguita da Lazio (13%), Lombardia (12%), Sicilia (11%) e Puglia (9%). Ulteriori dettagli sono specificati nella Tabella che segue.

Provenienza dei partecipanti e degli idonei all'esame nel 2022

Regione	Partecipanti	%	Idonei	%
Campania	229	16%	202	88%
Lazio	181	13%	156	86%
Lombardia	174	12%	150	86%
Sicilia	153	11%	128	84%
Puglia	123	9%	101	82%
Piemonte	101	7%	92	91%
Emilia-Romagna	86	6%	75	87%
Veneto	77	6%	66	86%
Calabria	72	5%	64	89%
Toscana	54	4%	49	91%
Sardegna	31	2%	23	74%
Liguria	24	2%	23	96%
Abruzzo	17	1%	17	100%
Marche	19	1%	15	79%
Friuli-Venezia Giulia	15	1%	13	87%
Basilicata	12	1%	12	100%
Trentino-Alto Adige	11	1%	11	100%
Umbria	7	1%	8	114%
Molise	8	1%	5	63%
Valle d'Aosta	2	0%	1	50%
Totale / Media in %	1.396	5%	1.211	87%

Interessante notare come il 26% dei partecipanti (358), 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 2022, 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.

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

Candidati con rapporto di collaborazione attivo al momento dell'esame		
Candidati con collaborazione attiva	358	26%
Candidati senza collaborazione attiva	1.038	74%

Stato del candidato alla data d'esame	Candidati	Percentuali
Registrato al portale (<i>non iscritto</i>)	1.216	87%
Iscritto non operativo	78	6%
Iscritto operativo	89	6%
Cancellato (<i>precedentemente iscritto</i>)	13	1%
Totale	1.396	100%

Dei 1.211 candidati risultati idonei, 454 (37%) hanno richiesto e ottenuto nel 2022 l'iscrizione come Agenti in attività finanziaria, mentre soltanto un soggetto come Agente nei servizi di pagamento.

La tempistica media registrata tra la data di superamento della Prova d'Esame e la data di iscrizione agli Elenchi OAM è pari a 53 giorni.

Inoltre, dall'analisi dei dati emerge che al 31.12.2022 sono 48 gli idonei alla Prova d'Esame che hanno assunto incarichi di Direzione/Amministrazione in società iscritte, mentre sono 417 gli idonei (corrispondenti al 34%) che non risultano iscritti né ricoprono cariche di direzione/amministrazione o non hanno avviato rapporti di collaborazione con società iscritte.

Focus Esami 2022

Focus Esami 2022	Totale	Sesso				età			
		Uomo	%	donna	%	Under 30	%	over 30	%
Numero idonei	1.211	818	68%	393	32%	378	31%	833	69%
Numero idonei iscritti come Agenti in attività finanziaria	454	302	67%	152	33%	188	41%	266	59%
Numero idonei iscritti come Agenti nei servizi di pagamento	1	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
Numero idonei non iscritti come Agenti	756	515	68%	241	32%	190	25%	566	75%
- Numero idonei non iscritti che hanno avviato una collaborazione post-data esame	160	110	69%	50	31%	53	33%	107	67%
- Numero idonei non iscritti con collaborazione attiva pre data esame	133	96	72%	37	28%	22	17%	111	83%
- Numero idonei non iscritti che hanno avviato cariche Direzione/Amministrazione	48	38	79%	10	21%	3	6%	45	94%
- Numero idonei non iscritti che al 31/12/2022 non presentano una collaborazione attiva	417	309	74%	154	37%	115	28%	348	83%

Intervallo temporale tra la data di superamento della Prova di Esame e la data iscrizione agli Elenchi	53	55 giorni	50 giorni	52 giorni	54 giorni
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Prova Valutativa

Nel corso del 2022, l'OAM ha messo a disposizione per la Prova Valutativa sostenuta da coloro che intendono avviare un rapporto in qualità di dipendente o collaboratore di società iscritte (come Agenti in attività finanziaria o Mediatori creditizi), un totale di 4.387 posti, con 3.300 presenze di candidati (pari al 89% di affluenza) ed un totale di 2.675 soggetti risultati idonei (81% dei partecipanti).

Dati Sessioni Prova Valutativa

PROVA VALUTATIVA 2022											
Anno	Sessioni	Posti disponibili	Prenotati	Partecipanti	Invalidati	Non idonei	%	Idonei	%	Affluenza	Media voto
2022	156	4.387	3.712	3.300	6	619	19%	2.675	81%	89%	15

Dalla Tabella seguente emerge che dei partecipanti: il 67% ha meno di 40 anni, l'età media si attesta sui 36 anni, gli over 50 (principalmente uomini pari al 62%) è la categoria meno interessata alla Prova Valutativa (13% dei partecipanti). L'interesse per la Prova Valutativa da parte del genere femminile è aumentato di tre punti percentuali passando al 52 per cento.

Fasce d'età, età media e genere dei partecipanti Prova Valutativa

Età media	Fasce età	Partecipanti	% età/part.	Uomini	Donne
36	18-30	1.361	41%	716	645
	31-40	856	26%	320	536
	41-50	675	20%	289	386
	51-60	321	10%	184	137
	over 60	87	3%	70	17
Totale		3.300		1.579	1.721
%		100%		48%	52%

Dei soggetti risultati idonei (2.671), 1.986 (74%) alla data del 31 dicembre risultavano aver avviato una collaborazione con società di agenzia o mediazione creditizia. La tempistica media registrata tra la data di superamento della Prova Valutativa e la data di comunicazione avvio collaborazione all'Organismo è pari 30 giorni.

Focus Prova Valutativa 2022

Focus Prova Valutativa 2022	Totale	Sesso				Età			
		Uomo	%	Donna	%	Under 30	%	Over 30	%
Numero idonei	2.671	1.321	49%	1.350	51%	1.068	40%	1.603	60%
Numero idonei che hanno avviato una collaborazione	1.986	969	49%	1.017	51%	822	41%	1.164	59%
- numero di soggetti che hanno superato la Prova Valutativa e che al 31/12/2022 hanno cessato una collaborazione	318	159	50%	159	50%	168	53%	150	47%
Numero idonei che non hanno avviato una collaborazione	650	340	52%	310	48%	226	35%	424	65%
Numero idonei con collaborazione avviata pre Prova Valutativa	35	12	34%	23	66%	20	57%	15	43%
Intervallo temporale tra la data di superamento della Prova Valutativa e la data di attivazione della collaborazione	30	34 giorni		27 giorni		27 giorni		33 giorni	

Registri Cambiavalute, Prestatori di servizi in valute virtuali e Compro oro

Registro dei Cambiavalute

Al 31 dicembre 2022 risultano iscritti nel registro dei Cambiavalute 84 soggetti (di cui 2 sospesi, per mancata comunicazione all'OAM delle operazioni effettuate mensilmente, ai sensi dell'art.17-*bis* del D. Lgs 141/2010), il 55% costituito da persone giuridiche a fronte del 45% di persone fisiche.

SINTESI

Registro dei Cambiavalute

- n. 84 iscritti (-8 dal 2021)
 - n. 46 persone giuridiche
 - n. 38 persone fisiche
- n. 59 cancellati (+369 dal 2021)
 - n. 324 cancellati su istanza di parte
 - n. 125 cancellati d'ufficio
 - n. 266 cancellati per mancato versamento dei contributi
- n. 334 sportelli operativi (113 con massimo 5 Sportelli, 221 con più di 5 sportelli)
 - 293 in capo a persone giuridiche (88%)
 - 41 in capo a persone fisiche (12%)

Nonostante la ripresa del turismo internazionale, si è registrata una riduzione di 8 soggetti rispetto al 2021, di cui 7 persone giuridiche. Risultano in diminuzione anche gli sportelli operativi che scendono a 334 contro i 338 del 2021 (1 in meno quelli facenti capo a persone fisiche e 3 a persone giuridiche). Tale andamento, alla luce dell'incremento dei flussi mensili delle negoziazioni effettuate, sembra tuttavia dovuto a una tendenza alla concentrazione del mercato di riferimento piuttosto che a una possibile crisi del settore.

Sostanzialmente immutata la distribuzione per categoria: l'88% (293) degli sportelli operativi è in capo a persone giuridiche, mentre oltre il 91% degli iscritti risulta operare con meno di 5 sportelli operativi.

Dati Registro al 31/12/2022

Registro Cambiavalute	TOTALE	≤ 5 Sportelli		> 5 Sportelli	
		P.F.	P.G.	P.F.	P.G.
Iscritti	82	36	39	0	7
Sospesi	2	2	0	0	0
Sportelli Operativi:	334	41	72	0	221
Cancellati	59	25	34	0	0

Anche la distribuzione geografica degli sportelli risulta in linea con quella registrata nel 2021: alla fine del 2022, il Lazio con 70 sportelli operativi (21%) risulta essere la regione con più unità, segue la Lombardia con 67 sportelli (20%), la Toscana con 47 (14%) e la Campania, con 38 (11% del totale). Complessivamente più del 66% degli sportelli operativi è ubicato in queste Regioni, particolarmente attrattive dal punto di vista turistico.

Distribuzione geografica Sportelli Operativi Cambiavalute

Regione	N. Sportelli Operativi	%
Lazio	70	21%
Lombardia	67	20%
Toscana	47	14%
Campania	38	11%
Veneto	30	9%
Piemonte	17	5%
Sicilia	14	4%
Calabria	13	4%
Puglia	12	4%
Emilia-Romagna	9	3%
Liguria	8	2%
Sardegna	4	1%
Marche	3	1%
Friuli-Venezia Giulia	2	1%
Totale	334	100%

Flussi mensili sulle negoziazioni effettuate

Il 2022 ha registrato un aumento dei flussi ricevuti rispetto all'anno precedente (+12%): complessivamente sono state ricevute 1.357 comunicazioni mensili sulle negoziazioni effettuate, contenenti più di 1.100.000 *record*, ivi compresi i flussi inerenti anni di competenza precedenti, relativi a comunicazioni tardive. Comparando tali dati con il 2021, si nota una ripresa del settore con un aumento di 145 flussi mensili, pari ad oltre 860.000 *record*.

I numeri registrati nel 2022 risultano, quindi, in aumento rispetto al biennio 2020/2021, anni caratterizzati dalla pandemia da Covid-19, anche se i valori restano distanti dal 2016, anno di apertura del Registro di riferimento.

Negoziazioni Cambiavalute al 31/12/2022

2022	Dati flussi
Flussi Mensili	1.357
Senza transazioni	268
- % senza transazioni	20%
Record Ricevuti	1.119.417

Registro Prestatori di servizi in valute virtuali

SINTESI

Registro dei Prestatori di servizi in valute virtuali

- n. 85 iscritti:
 - n. 83 persone giuridiche
 - n. 2 persone fisiche
 - n. 82 Prestatori servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale
 - n. 61 Prestatori servizi di portafoglio digitale

Nel mese di maggio 2022, l'Organismo ha avviato la gestione del Registro dei Prestatori di servizi in valute virtuali, che al termine dell'anno è risultato popolato al 98% da persone giuridiche (83) e per il restante 2% da persone fisiche (2). Degli iscritti, 82 prestano servizi relativi all'utilizzo di valute virtuali, mentre il servizio di portafoglio digitale è offerto da 61 degli 85 iscritti in totale.

Risultano, inoltre, relativamente alle modalità operative dichiarate dai soggetti, un totale di 80 punti fisici di operatività, con la presenza di ATM in 44 di questi, e 90 siti *web*.

Registro Prestatori di servizi in valute virtuali

Prestatori di servizi in valute virtuali	Totale	P.F.	%	P.G.	%
Iscritti	85	2	2%	83	98%
Punti fisici	80	1	1%	79	99%
- ATM	44	0	0%	44	100%
Siti Web	90	1	1%	89	99%

La Tabella che segue mostra la distribuzione geografica, piuttosto omogenea, dei punti fisici dichiarati in Italia, con Lazio e Lombardia a fare da capofila, rispettivamente con 14 e 13 unità, subito dopo la Toscana con 10.

Distribuzione geografica Punti fisici

Regione	N. Punti fisici	%
Lazio	14	18%
Lombardia	13	16%
Toscana	10	13%
Emilia-Romagna	6	8%
Sicilia	6	8%
Campania	6	8%
Liguria	6	8%
Puglia	6	8%
Veneto	4	5%
Sardegna	4	5%
Piemonte	2	3%
Trentino-Alto Adige	1	1%
Friuli-Venezia Giulia	1	1%
Umbria	1	1%
Totale	80	100%

Registro degli Agenti e soggetti convenzionati con PSP e IMEL

A dicembre 2022, è stato reso operativo il Registro degli Agenti e soggetti convenzionati con i Prestatori dei servizi di pagamento (PSP) e gli Istituti di moneta elettronica (IMEL) a seguito dell'entrata in vigore a settembre del relativo Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, con l'attivazione dei servizi di accreditamento ed iscrizione.

In particolare, i PSP e gli IMEL e le rispettive succursali, ivi compresi quelli aventi sede legale e amministrazione centrale in altro Stato membro dell'Unione Europea, che si avvalgono per l'esercizio della propria attività in Italia, di soggetti convenzionati ovvero Agenti, devono comunicare all'OAM i dati di questi ultimi. Per gli Istituti con sede legale e amministrazione centrale in altro Stato comunitario, i dati potranno essere trasmessi tramite il Punto di contatto centrale.

Le informazioni comunicate all'Organismo, relative agli Agenti e Convenzionati sopra richiamati, popoleranno il Registro *de quo*.

Tali comunicazioni dovranno essere effettuate telematicamente, con cadenza semestrale, dando evidenza delle variazioni intervenute rispetto ai dati comunicati nel semestre precedente.

Nei confronti di Prestatori di servizi di pagamento, Istituti emittenti moneta elettronica, delle relative succursali e dei Punti di contatto centrale che non ottemperano agli obblighi di comunicazione entro i termini prescritti, l'OAM potrà avviare una procedura sanzionatoria per l'applicazione delle sanzioni pecuniarie previste dalla normativa.

I PSP, gli IMEL, le rispettive succursali o Punti di contatto centrale dovranno inoltre comunicare all'OAM, per l'annotazione in un'apposita sottosezione ad accesso riservato del Registro, la cessazione del rapporto di convenzionamento o del mandato per motivi non commerciali, intervenuta successivamente all'avvio del Registro.

Nella sottosezione ad accesso riservato l'OAM annoterà eventuali provvedimenti adottati in base alla normativa antiriciclaggio dalle autorità competenti a carico di soggetti convenzionati o Agenti.

In tale Registro, infine, è prevista anche una sezione dedicata, ad accesso pubblico, per l'iscrizione dei Punti di contatto centrale in Italia.

Registro Operatori Compro oro

Alla fine del 2022 risultano iscritti al Registro degli Operatori Compro oro un totale di 3.834 soggetti, 53% persone giuridiche e 47% persone fisiche, con un aumento di 75 unità rispetto all'anno precedente.

SINTESI

Registro degli operatori Compro oro

- n. 3.834 iscritti (+75 dal 2021)
 - n. 2.026 persone giuridiche
 - n. 1.808 persone fisiche
- n. 1.821 Attività Prevalente / n. 2.013 Attività Secondaria
- n. 715 cancellati (+369 dal 2021)
 - n. 324 cancellati su istanza di parte
 - n. 125 cancellati d'ufficio
 - n. 266 cancellati per mancato versamento dei contributi
- n. 6.331 sedi operative
 - 4.325 in capo a persone giuridiche (68%)
 - 2.006 in capo a persone fisiche (32%)

Dalle dichiarazioni ricevute, il 47% degli iscritti svolge operazioni di Compro oro in via “prevalente” mentre i restanti in via “secondaria”, sostanzialmente in linea con quanto registrato nel 2021 (rispettivamente 48% e 52%). È presumibile, tuttavia, che il numero reale degli Operatori che svolgono attività in via secondaria sia superiore a quello degli iscritti al Registro. Per questo l'Organismo sta procedendo a verifiche mirate in collaborazione con la Guardia di Finanza.

Tipo di attività Operatori Compro oro al 31/12/2022

Tipo Attività	Numero	%
Prevalente	1.821	47%
Secondaria	2.013	53%
Totale	3.834	100%

Le sedi operative comunicate risultano in totale 6.331, in calo di 102 unità rispetto al 2021, e fanno capo per la maggior parte (84%) a soggetti che operano con una struttura di semplice dimensione (1 sede operativa); una componente ristretta di iscritti (15%) risulta maggiormente strutturata (da 2 a 10 sedi); mentre residuali ed in numero minimo risultano quelli con più di 10 sedi, inclusi i soli 8 iscritti con più di 50.

Numero sedi operative Operatori Compro oro

Numero Sedi Operative	Fisica	Giuridica	Totale	%
OCO con Sedi Operative N. 1	2.862	341	3.203	84%
OCO con Sedi Operative N. tra 2 e 5	463	76	539	14%
OCO con Sedi Operative N. tra 6 e 10	44	6	50	1%
OCO con Sedi Operative N. tra 11 e 20	13	0	13	0%
OCO con Sedi Operative N. tra 21 e 50	3	0	3	0%
OCO con Sedi Operative N. tra 51 e 100	4	1	5	0%
OCO con Sedi Operative superiori a 100	2	1	3	0%
Numero Sedi Operatore Maggiore	370			

Per quanto concerne la distribuzione geografica sul territorio nazionale delle sedi operative, il maggior numero è localizzato in Lombardia (17%) con oltre 1.100 negozi, seguita dal Lazio con 645 (10%), Piemonte con 595 (9%) e Campania con 539 (9%). Queste 4 regioni coprono il 45% delle sedi operative mentre il maggior numero di sedi legali/domicili (591) si concentra in Lombardia.

Sia la composizione dimensionale del mercato che quella geografica non hanno subito mutamenti rispetto al 2021.

Nel 2022 sono state ricevute 56 segnalazioni da parte della Guardia di Finanza, 33 per persone giuridiche e 23 per persone fisiche: per 15 di queste, sono state riscontrate violazioni dell'art. 3, comma 3, D.LGS 92/2017, per la mancata tempestiva comunicazione di variazione dei propri dati, per cui sono state avviate le relative procedure sanzionatorie.

Segnalazioni ricevute dalla Guardia di Finanza

SEGNALAZIONI RICEVUTE DA GDF				
Tipologia attività	Procedura sanzionatoria avviata	Archiviazione	In corso	Totale
Persona Fisica	6	17	0	23
Persona Giuridica	9	20	4	33
Totale	15	37	4	56

PARTE TERZA

L'ATTIVITÀ ISTITUZIONALE

PREMESSA

In linea con il suo scopo istituzionale, anche nel 2022 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. Pur 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, Operatori Compro oro e Prestatori di servizi in valute virtuali i cui Registri sono tenuti e curati dall'Organismo.

I paragrafi successivi danno conto dei controlli effettuati nel 2022, che avvengono in diversi momenti: in sede di iscrizione e di ricezione delle comunicazioni di variazione dei dati da parte degli iscritti viene verificata l'esistenza e la permanenza dei requisiti necessari, così come l'assenza di cause di incompatibilità. Analoghe azioni vengono attuate attraverso i controlli a distanza e le verifiche mirate *in loco*. Alla luce dei risultati dell'attività di vigilanza, una struttura appositamente dedicata per garantire la separazione con l'attività istruttoria, ha il compito di proporre al Comitato eventuali provvedimenti sanzionatori.

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 casi, 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 alla Procura, da parte dell'Organismo, dei certificati del casellario giudiziale e loro valutazione.

Utile ricordare che agli Agenti e Mediatori, per essere autorizzati a 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.

All'azione di controllo del mercato l'Organismo ha affiancato momenti di approfondimento sull'evoluzione del mercato stesso. In particolare, nel 2022 l'Organismo ha voluto stimolare il dibattito sulle prospettive degli intermediari del credito organizzando due convegni: il primo in occasione dell'introduzione del Passaporto Europeo nel settore dei mutui immobiliari, in memoria del compianto Presidente Antonio Catricalà, e l'altro per celebrare il decennale dell'Organismo.

In occasione del primo evento, svoltosi a marzo 2022, l'Organismo ha scelto di ospitare i rappresentanti di alcune istituzioni estere simili all'OAM, con cui è stato possibile analizzare similitudini e differenze tra gli assetti e le regolamentazioni dei singoli mercati nazionali, in un'ottica di promozione della concorrenza nel mercato europeo. Nel corso

dello stesso Convegno sono intervenuti alcuni esperti del settore, che si sono confrontati sui temi inerenti alla regolamentazione italiana, all'evoluzione delle reti distributive dei prodotti creditizi e agli eventuali ostacoli alla realizzazione di un assetto concorrenziale sia sul mercato nazionale che su quello europeo.

L'evento è stato trasmesso in *streaming* sul canale YouTube dell'Organismo e, per l'occasione, è stata introdotta una piattaforma *web* che ha permesso agli iscritti OAM e ai collaboratori delle società iscritte di seguire il dibattito in *streaming* e di ricevere il riconoscimento di 3 ore di aggiornamento professionale.

Il convegno per celebrare il decennale dell'istituzione dell'Organismo, inizialmente previsto per il 23 febbraio e rinviato per l'emergenza sanitaria, si è svolto invece il 7 giugno 2022 ed ha permesso, grazie anche alla partecipazione di rappresentanti istituzionali, di fare un bilancio dell'attività dell'Organismo e dei cambiamenti rilevati nel mercato dell'intermediazione del credito nel periodo di riferimento. Alle prospettive future, e in particolare alle nuove frontiere aperte dall'ingresso delle realtà *FinTech*, è stata invece dedicata la successiva tavola rotonda.

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 veda il paragrafo a pg.91).

I CONTROLLI

L'OAM svolge la propria attività di Vigilanza del mercato di riferimento attraverso lo svolgimento di controlli centralizzati a distanza, mediante richieste scritte e/o audizioni, accertamenti *in loco* e ispezioni svolte dalla Fondazione Enasarco per conto dell'Organismo.

Nei paragrafi che seguono verranno illustrati i principali ambiti dei controlli svolti nel 2022, con relative Tabelle che offrono una prospettiva degli stessi.

I CONTROLLI SUI REQUISITI PER L'ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ

L'OAM verifica la sussistenza dei requisiti di iscrizione negli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria, ivi inclusi gli Agenti operanti nel settore dell'intermediazione dei Servizi di pagamento, e dei Mediatori creditizi, nonché - nel continuo - la permanenza dei medesimi requisiti nel tempo.

In particolare, oggetto di controllo sono i requisiti di onorabilità, di professionalità, tra cui il possesso di idoneo titolo di studio, il superamento dell'Esame o della Prova Valutativa, l'adeguata competenza nelle materie creditizie, finanziarie e mobiliari, oltre all'effettivo conseguimento biennale dell'aggiornamento professionale.

Di seguito si riporta la Tabella raffigurante tutte le tipologie di controllo in oggetto, suddivisa per tematica.

La Tabella evidenzia il numero delle attività approvate nel Programma annuale ("Piano 2022"), delle istruttorie il cui accertamento non era concluso al 31 dicembre 2021 nonché di tutte quelle concretamente avviate nel corso dell'anno 2022.

Attività Ufficio Vigilanza - situazione al 31 dicembre 2022

Controlli	Piano 2022	Istruttorie nivenienti 2021	Istruttorie avviate 2022	Totale istruttorie	Istruttorie in corso	Istruttorie concluse	Esiti istruttorie concluse				
							Archiviazioni	Avvio procedura sanzionatoria	Avvio procedura cancellazione	Raccomandazioni	Segnalazione Autorità
Requisiti di permanenza e di efficacia dell'iscrizione	8.752	79	12.196	12.274	45	12.229	10.989	208	301	750	1
Requisito di professionalità:	1.031	9	1.008	1.015	1	1.014	900	78	5	30	1
Titolo di studio	1.001	-	987	987	-	987	875	78	3	30	1
- Iscritti	531	-	531	531	-	531	510	2	3	15	1
- Collaboratori	470	-	456	456	-	456	365	76		15	
Formazione professionale	15	1	5	6	-	6	6	-	-	-	-
Esperienza professionale	15	8	14	22	1	21	19	-	2	-	-
Requisito di onorabilità:	3.186	6	6.492	6.498	3	6.495	6.490	-	5	-	-
- Iscritti persona fisica	2.153	-	1.946	1.946	-	1.946	1.941	-	5	-	-
- Esponenti/Collaboratori	1.033	6	4.546	4.552	3	4.549	4.549				
Requisiti tecnico-informatici (pec)	40	-	5	5	-	5	5	-	-	-	-
Aggiornamento professionale	4.220	64	4.400	4.464	41	4.423	3.573	130	-	720	-
- Iscritti	949	64	930	994	41	953	790	76	-	87	-
- Collaboratori	3.271	-	3.470	3.470	-	3.470	2.783	54		633	
Polizza di assicurazione responsabilità civile	15	-	1	1	-	1	1	-	-	-	-
Inattività protrattasi per oltre un anno	260	-	291	291	-	291	-	-	291		-

Come si evince dalla Tabella riepilogativa che precede, il numero dei controlli effettivamente avviati nel 2022, con particolare riguardo alla verifica della permanenza del requisito di onorabilità ex art. 15 Dlgs. n. 141/2010, è superiore a quello pianificato inizialmente, stante il maggior numero di collaboratori e dipendenti ex art. 128-*novies*, del TUB oggetto di verifica.

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 giudiziali, per un totale di oltre 8.000 certificati (3% in meno 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 0,4% dei richiedenti è risultato non idoneo per l'iscrizione negli Elenchi o per ricoprire determinati ruoli all'interno di società iscritte.

Esito valutazione certificati casellari giudiziali richiesti nel 2022

Richieste Casellari	Idoneo	Non Idoneo	Totale	Δ 21/22
Iscrizione Elenchi	1.839	3	1.842	-123
Variazione dati	6.226	30	6.256	-159
Totale	8.065	33	8.098	-282

L'attività di verifica è stata svolta anche nei confronti di ulteriori 6.498 soggetti già iscritti, per un totale, quindi, di 14.563 posizioni sottoposte a controllo: in particolare, è emerso che 6.012 soggetti sono risultati in possesso di un casellario giudiziale nullo, con riferimento al quale non è stato rilevato alcun profilo di criticità, mentre 485 soggetti sono risultati in possesso di un casellario giudiziale positivo, nel quale si inquadrano diverse fattispecie di reato commesso.

Dalla verifica dei 485 casellari giudiziali risultati positivi, solo 11 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 11 soggetti, a conclusione dell'attività istruttoria svolta si è provveduto:

- all'avvio di una procedura di cancellazione nei confronti di 5 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 6 soggetti privi del requisito.

Verifica sui requisiti di professionalità

Il controllo mira a verificare che le persone fisiche - e i soggetti che svolgono funzioni di direzione e amministrazione presso società iscritte negli Elenchi OAM - siano in possesso dei requisiti di professionalità richiesti dalla normativa, ossia del superamento dell'esame OAM e/o dell'adeguata esperienza professionale, e che abbiano conseguito idoneo titolo di studio (diploma di scuola secondaria quinquennale o quadriennale accompagnato dall'anno integrativo).

Oltre ai controlli sul possesso dei requisiti di professionalità su tutti i richiedenti l'iscrizione (persone fisiche o soggetti con funzione di Amministrazione/Direzione/Controllo in società) e per tutti i casi di variazione dati da parte di soggetti iscritti, nel 2022 sono state oggetto di approfondimento 19 posizioni, in sede di attività di vigilanza, di cui 17 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.

Tra i requisiti di professionalità verificati in sede di iscrizione, rientrano anche le dichiarazioni ricevute dagli istanti circa il titolo di studio posseduto, rispetto a quanto previsto normativamente. Ulteriori controlli sono stati effettuati su 53 società iscritte negli Elenchi OAM per verificare il possesso di tale titolo 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 48 società, tutti i soggetti coinvolti possedevano infatti un titolo di studio idoneo.

Nel corso dell'anno sono stati effettuati controlli a distanza anche su 478 persone fisiche iscritte negli Elenchi OAM per verificare il possesso del titolo di studio richiesto per la 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 475 Agenti iscritti è stato, infatti, rilevato il possesso di un titolo di studio idoneo.

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

Verifica dell'obbligo di aggiornamento professionale

Il controllo riguarda la verifica, svolta nell'anno in corso sulle società iscritte, delle ore di attività formativa conseguite dai relativi esponenti e collaboratori a contatto con il pubblico, tenute in aula o con modalità equivalenti; delle materie su cui verte l'aggiornamento professionale; dell'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); della sottoscrizione del titolare o del legale rappresentante dell'ente formatore; della sottoscrizione del docente incaricato dall'ente formatore per l'attività di aggiornamento, con l'indicazione della propria qualifica professionale.

L'attività di verifica dell'adempimento degli obblighi di aggiornamento professionale previsti dalle disposizioni normative e dalle Circolari attuative OAM ha riguardato 138 persone giuridiche.

A conclusione dell'attività istruttoria svolta, la quasi totalità dei soggetti (103) ha fornito riscontro all'Organismo risultando in regola con la normativa, e l'attività di controllo è stata archiviata. Per 28 soggetti, sono emersi marginali profili di criticità, che hanno dato luogo all'invio di raccomandazioni.

I restanti 7 soggetti non hanno fornito alcun riscontro o hanno trasmesso un riscontro parziale, 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 812 persone fisiche iscritte personalmente negli Elenchi OAM.

Anche questi controlli hanno evidenziato comportamenti aderenti alla normativa di settore: a conclusione parziale dell'attività istruttoria svolta, 665 soggetti hanno infatti fornito riscontro all'Organismo risultando in regola con quanto prescritto, consentendo di

archiviare la loro posizione; per 39 soggetti sono emersi marginali profili di criticità relativamente ai quali sono state inviate raccomandazioni, mentre 47 soggetti non hanno fornito alcun riscontro o hanno fornito un riscontro parziale non permettendo così di esplicitare i poteri di vigilanza.

Per questi ultimi è stata avviata una procedura sanzionatoria.

Nei confronti dei restanti 561 soggetti, l'attività di controllo è tuttora in corso.

Inoltre, con riferimento agli accertamenti derivanti dal Protocollo Enasarco, è stata avviata 1 procedura sanzionatoria, sono state trasmesse 3 raccomandazioni e archiviate 8 attività istruttorie, poiché prive di criticità.

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 2022, l'Organismo ha proceduto con un'attività massiva di intimazione all'aggiornamento degli estremi della polizza nei confronti di 2.141 iscritti.

Nel 72% 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 2022		
Intimazioni polizze	2.141	2%
Sanate	1.543	
Modifiche d'ufficio a NOP	598	

Con riferimento alla stipula di una polizza professionale civile non correttamente parametrata al fatturato di esercizio dell'anno precedente, le irregolarità riscontrate sono state oggetto di 1 raccomandazione e di 2 procedure sanzionatorie con riferimento alle ispezioni ordinarie, e di 5 raccomandazione per le *compliance supervisory* (accertamenti su specifica tematica).

Inoltre, con riferimento agli accertamenti derivanti dal Protocollo Enasarco, è stata avviata 1 procedura sanzionatoria, sono state trasmesse 5 raccomandazioni e archiviate 2 attività istruttorie, poiché prive di criticità.

Provvedimenti di cancellazione

L'Organismo ha adottato 308 provvedimenti per procedure di cancellazione avviate per inattività protrattasi per oltre un anno e per perdita dei requisiti. Inoltre, ha avviato 291 procedure a seguito del protrarsi della inattività per oltre un anno degli iscritti negli Elenchi.

PROCEDURA DI CANCELLAZIONE CON INDICAZIONE DEL NUMERO E RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA DI PROVVEDIMENTO, DI SOGGETTO E DI RILIEVO													
CATEGORIA	Situazione al 31 dicembre 2022												
	TOTALI	Archiviazione						Cancellazione non sanzionatoria					
		Totale	APF	APG	MC	IPPF	IPPG	Totale	APF	APG	MC	IPPF	IPPG
Inattività protrattasi per oltre un anno	290	46	44	-	-	2	-	244	195	15	-	33	1
Perdita requisiti	18	11	10	-	1	-	-	7	3	3	-	-	1
TOTALI	308	57	54	-	1	2	-	251	198	18	-	33	2

I CONTROLLI SOSTANZIALI SULLA DISCIPLINA CHE REGOLA L'ATTIVITÀ

Le fattispecie esaminate

Ferma la verifica dei requisiti sopra illustrata, la Vigilanza OAM controlla il rispetto da parte degli iscritti della normativa di settore che regola l'esercizio dell'attività riservata (c.d. controlli sostanziali).

La Tabella che segue illustra le attività istruttorie portate avanti, nell'anno concluso, da parte dell'Organismo, offrendo una panoramica delle tematiche oggetto dei controlli stessi e degli accertamenti ispettivi compiuti in loco sia da parte di addetti OAM che da parte della Fondazione Enasarco, con i relativi esiti degli accertamenti conclusi.

Attività Ufficio Vigilanza - situazione al 31 dicembre 2022														
Controlli	Piano 2022	Istruttorie rivenienti 2021	Istruttorie avviate 2022	Totale istruttorie	Istruttorie in corso	Istruttorie concluse	Esiti istruttorie concluse							
							Accertamento pianificato	Archiviazioni	Avvio procedura sanzionatoria	Avvio procedura cancellazione	Confluito in altra attività	Raccomandazioni	Segnalazione Autorità	Segnalazione Autorità Giudiziaria
Disposizioni normative che regolano l'esercizio dell'attività	132	15	130	145	17	128	7	85	11	-	1	24	-	-
Incompatibilità agente-mediatore/ Indipendenza	15	-	3	3	-	3	1	1	1	-	-	-	-	-
Incompatibilità settore finanziario/assicurativo	55	13	66	79	15	64	-	57	4	-	-	3	-	-
Trasparenza nel rapporto con il cliente	30	-	36	36	-	36	3	21	-	-	-	12	-	-
Distribuzione prodotti creditizi	9	2	4	6	-	6	-	-	-	-	-	6	-	-
Violazione del mono-mandato	2	-	5	5	1	4	-	3	1	-	-	-	-	-
Violazioni concernenti i collaboratori	11	-	9	9	-	9	3	3	-	-	1	2	-	-
Trasmissione telematica delle negoziazioni effettuate dai cambiavalute	10	-	5	5	-	5	-	-	5	-	-	-	-	-
Abuso di denominazione	-	-	2	2	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-
Accertamenti ispettivi	150	91	205	296	95	201	2	65	68	-	1	65	-	-
Ispezioni ordinarie	20	3	22	25	11	14	-	-	9	-	-	5	-	-
↳ di cui follow-up	5	-	6	6	3	3	-	-	1	-	-	2	-	-
Compliance supervisory	90	8	98	106	22	84	-	21	32	-	-	31	-	-
↳ di cui follow-up	22	-	20	20	6	14	-	3	7	-	-	4	-	-
Controlli ispettivi da remoto	-	2	-	2	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-
Ispezioni Enasarco*	40	78	59	137	53	84	2	41	19	-	1	21	-	-
Controlli su intermediari del credito dell'Unione Europea	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Flussi informativi Infocamere	80	-	206	206	-	206	-	206	-	-	-	-	-	-
Monitoraggio variazioni	80	-	206	206	-	206	-	206	-	-	-	-	-	-
Totale complessivo	366	106	541	647	112	535	9	356	79	-	2	89	-	-

* N. 14 accertamenti sono in attesa di ricevere dalla Fondazione Enasarco la documentazione necessaria per l'avvio dell'attività istruttoria

Di seguito si descrivono le tematiche² oggetto di controllo nonché gli esiti dei relativi accertamenti³:

- **Sistema di controllo interno**, inteso come l'insieme di regole, procedure, atti e funzioni che i Mediatori creditizi sono tenuti ad implementare al fine di poter mappare, prevenire e gestire i rischi tipici dell'attività riservata.

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 relative procedure di controllo.

Le principali violazioni o disallineamenti riscontrati attengono:

- a) all'omessa o incompleta mappatura dei rischi;
- b) all'assenza di procedure di controllo debitamente formalizzate;
- c) alla non effettività e concretezza dei controlli 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) al contenuto della *Relazione sui requisiti organizzativi* generico e non tarato rispetto alla concreta realtà aziendale.

Le fattispecie in discorso sono state oggetto di 2 raccomandazioni e di 1 procedura sanzionatoria nell'ambito delle ispezioni ordinarie, e di 3 raccomandazioni e 2 procedure sanzionatorie con riferimento alle ispezioni *compliance supervisory* (accertamenti su specifica tematica).

- **Trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con la clientela**, ossia le regole di condotta destinate agli intermediari del credito volte a ridurre le asimmetrie informative tra l'operatore e il cliente, con il principale fine di aumentare

² Sul punto, si specifica che i soggetti sottoposti ad accertamento di tipo ispettivo potrebbero ricevere plurimi rilievi (sia oggetto di procedura sanzionatoria che di raccomandazioni) nella medesima attività di controllo.

³ Si precisa, sul punto, che gli esiti concernenti l'attività derivante da esposti da terzi sono rappresentati nello specifico Paragrafo di riferimento.

il grado di consapevolezza della decisione maturata da quest'ultimo rispetto al prodotto di credito.

Le verifiche condotte hanno avuto ad oggetto il grado di completezza informativa e di chiarezza espositiva degli annunci pubblicitari e della modulistica informativa e contrattuale, nonché 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 dall'istituto erogante ai fini della sua inclusione nel calcolo del T.A.E.G./T.E.G.: 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 riscontrati attengono:

- a) alla non corretta prospettazione dei costi del servizio di mediazione;
- b) al non 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 contrattuale);
- 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.

Le fattispecie in discorso sono state oggetto di 1 raccomandazione con riferimento alle ispezioni ordinarie e di 9 raccomandazioni e 7 procedure sanzionatorie riguardo alle ispezioni *compliance supervisory* (accertamenti su specifica tematica).

Infine, con riferimento agli accertamenti derivanti dal Protocollo Enasarco, è stata avviata 1 procedura sanzionatoria e sono state trasmesse 3 raccomandazioni.

- **Principio di indipendenza**, ossia principio che caratterizza l'attività di mediazione creditizia finalizzato a garantire la terzietà del Mediatore rispetto alle parti messe in contatto. 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 riscontrati 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.

Le fattispecie in discorso sono state oggetto di 1 raccomandazione con riferimento alle ispezioni ordinarie, e di 2 procedure sanzionatorie con riferimento alle ispezioni *compliance supervisory* (accertamenti su specifica tematica).

- **Verifica sulle 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. Il tema delle incompatibilità nell'esercizio delle attività riservate ha guidato anche l'attività 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 (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.

In tale ambito, sono state esaminati 46 soggetti nell'ambito dei controlli centralizzati, di cui 36 hanno inviato la documentazione che ha consentito di ritenere superata l'incompatibilità. Nei confronti di due soggetti è stata invece avviata la procedura sanzionatoria per il perdurare dell'incompatibilità.

Inoltre, nell'ambito delle ispezioni ordinarie, il tema riscontrato è stato oggetto di 2 raccomandazioni e di 2 procedure sanzionatorie, e di 9 raccomandazioni nell'ambito delle ispezioni *compliance*.

Infine, con riferimento ad un accertamento derivante dal Protocollo Enasarco, è stata pianificata una specifica attività di tipo ispettivo da parte dell'Organismo.

- **Controllo da parte della società sui collaboratori operanti a contatto con il pubblico**, relativa, in particolar modo, al rispetto 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 requisiti citati, 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.

Le fattispecie in discorso sono state oggetto di 3 raccomandazioni e di 3 procedure sanzionatorie con riferimento alle ispezioni ordinarie e di 5 raccomandazioni e di 8 procedure sanzionatorie con riferimento alle ispezioni *compliance supervisory* (accertamenti su specifica tematica).

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

Le verifiche in materia sono spesso svolte in contemporanea su più soggetti iscritti operanti con mandati di banche o intermediari finanziari diversi, al fine di accertare se i rapporti societari e/o commerciali in essere tra gli stessi sia preordinata all'elusione del vincolo in discorso, così da massimizzare 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 reciprocità, anche gli omologhi prodotti 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 2 raccomandazioni e di 3 procedure sanzionatorie con riferimento alle ispezioni ordinarie, e di 10 raccomandazioni e di 6 procedure sanzionatorie con riferimento alle ispezioni *compliance supervisory* (accertamenti su specifica tematica).

Infine, con riferimento agli accertamenti derivanti dal Protocollo Enasarco, è stata avviata 1 procedura sanzionatoria e sono state archiviate 2 attività istruttorie, poiché prive di criticità.

- **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 soggetti iscritti.

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

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

Le fattispecie in discorso sono state oggetto di 1 raccomandazione con riferimento alle ispezioni *compliance supervisory* (accertamenti su specifica tematica).

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

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 riscontrati 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 finalizzati all'esternalizzazione dell'attività lavorativa (ad es. distacco, etc.);
- b) allo svolgimento da parte di soggetti non abilitati di un'attività di *front office*, nel corso della quale questi non si limitano alla fissazione di appuntamenti ma, anche soltanto in via generica, promuovono o descrivono prodotti creditizi.

Le fattispecie in discorso sono state oggetto di 1 raccomandazione e di 1 procedura sanzionatoria con riferimento alle ispezioni ordinarie e di 4 raccomandazioni con riferimento alle ispezioni *compliance supervisory* (accertamenti su specifica tematica).

Infine, con riferimento agli accertamenti derivanti dal Protocollo Enasarco, sono state avviate 13 procedure sanzionatorie, sono state trasmesse 9 raccomandazioni e archiviate 29 attività istruttorie, poiché prive di criticità. Inoltre, sono state pianificate 2 attività di tipo ispettivo da parte dell'Organismo.

➤ **Esclusivo svolgimento dell'attività riservata.**

Per quanto attiene gli Agenti in attività finanziaria, 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 discorso sono state oggetto di 2 raccomandazioni con riferimento alle ispezioni ordinarie e di 1 procedura sanzionatoria con riferimento agli accertamenti derivanti dal Protocollo Enasarco.

➤ **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) riscontro parziale alle richieste ispettive;
- c) omessa o tardiva variazione dei dati della sede legale o del mandato.

Le fattispecie in discorso sono state oggetto di 2 procedure sanzionatorie con riferimento alle ispezioni ordinarie, e di 8 raccomandazioni e di 19 procedure sanzionatorie con riferimento alle ispezioni *compliance supervisory* (accertamenti su specifica tematica).

➤ **Intermediazione nella cessione del quinto dello stipendio e/o della pensione.**

L'Organismo ha portato avanti, anche nel corso del 2022, l'attività di controllo riguardo il comportamento tenuto dagli intermediari del credito nell'ambito di operazioni di estinzione anticipata e rinnovo di finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio e/o della pensione.

L'analisi condotta ha confermato il quadro di criticità con riferimento all'utilizzo di prassi ostative alla trasmissione del conto del residuo debito al cliente in violazione quanto previsto dal D.P.R. n.180/1950. Analogamente non adesive alla normativa di riferimento, le modalità di sottoscrizione da parte del cliente di una dichiarazione contenente la revoca del proprio consenso alla ricezione di comunicazioni o contatti a fini promozionali o pubblicitari con il soggetto finanziatore nelle operazioni di estinzione anticipata e rinnovo di finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio e/o della pensione.

L'Organismo, nell'ambito dell'attività di vigilanza effettuata, ha rilevato, altresì, il protrarsi di irregolarità connesse ai servizi accessori di recupero degli oneri non maturati del finanziamento estinto offerti alla clientela dagli intermediari del credito,

direttamente o per interposta persona, in sede di rinnovo di operazioni di finanziamento contro cessione del quinto.

Le fattispecie in discorso sono state oggetto di 1 procedura sanzionatoria e 1 segnalazione alla Banca d'Italia con riferimento alle ispezioni *compliance supervisory* (accertamenti su specifica tematica). Tale attività ha avuto ad oggetto la possibile violazione degli Orientamenti di vigilanza sui prestiti contro cessione del quinto dello stipendio, riguardo le prassi dell'estinzione anticipata *ante-termine* e del prefinanziamento con finalità elusive.

Con riferimento agli accertamenti derivanti dal Protocollo Enasarco, è stata trasmessa 1 raccomandazione.

➤ **Rispetto degli obblighi informativi in merito alla Trasparenza riguardo ai siti *internet* dei Mediatori creditizi.**

Nel corso dell'anno 2022, è stata svolta 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 36 Mediatori creditizi non precedentemente sottoposti ad altri accertamenti di vigilanza.

In generale, dall'analisi è emerso che 20 Mediatori hanno provveduto, attraverso il servizio dedicato, a comunicare il proprio sito *internet* all'Organismo, anche se il sito *web* di tre soggetti è risultato essere "irraggiungibile" ed uno "in fase di costruzione"; i restanti 16 non hanno provveduto a fornire tale comunicazione. Su questi ultimi è stata effettuata una ricerca sul *web* che ha consentito di individuare i siti *internet* riferibili a 6 di essi di cui uno, nello specifico, è composto esclusivamente dalla *homepage* in cui sono riportati in generale alcuni dati societari.

L'attività si è conclusa con la trasmissione di 12 raccomandazioni e la pianificazione di 2 attività di tipo ispettivo da parte dell'Organismo.

Con riferimento alle attività ispettive *compliance supervisory* 19 accertamenti si sono conclusi con l'archiviazione.

I CONTROLLI DERIVANTI DAL PROTOCOLLO D'INTESA CON ENASARCO

Il Protocollo d'intesa sottoscritto il 26 giugno 2013⁴ tra l'Organismo e la Fondazione Enasarco, ponendo le basi per la definizione del processo di gestione delle attività condotte dalla Fondazione Enasarco per conto dell'Organismo, 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.

A seguito della entrata in vigore del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di *Privacy*, è stato avviato dal 2021 un Tavolo tecnico tra la Fondazione Enasarco e l'OAM, volto all'individuazione di forme condivise di collaborazione aggiornate che potessero soddisfare le esigenze di controllo del settore di entrambi. A questo fine si è resa necessaria una revisione dei contenuti del Protocollo, concretizzatosi in data 1° giugno 2022 con la sottoscrizione del nuovo Protocollo d'Intesa tra le Parti.

Per quanto attiene alle tipologie di controlli svolti nell'ambito del Protocollo Enasarco, si rimanda ai temi indicati nei controlli di sostanza sulla disciplina di settore che regola l'attività.

Nella Tabella che segue sono evidenziati gli accertamenti ispettivi avviati per conto dell'Organismo nel corso degli anni 2022 e 2021⁵.

ISPEZIONI ENASARCO	01.01.2022 – 31.12.2022									
	Piano 2022	Istruttorie rivenienti 2021	Istruttorie avviate 2022	Totale istruttorie	Istruttorie concluse	Esiti istruttorie concluse				
						Accertamento pianificato	Archiviazione	Avvio procedura sanzionatoria	Confluito in altra attività	Raccomandazione
Tipologia controllo	40	78	59	137	84	2	41	19	-	1
Esclusività dell'attività riservata				2	1			1		
Aggiornamento professionale				25	12		8	1		3
Polizza di assicurazione responsabilità civile				13	8		2	1		5
Incompatibilità settore finanziario/assicurativo				1	1				1	
Trasparenza nel rapporto con il cliente				11	4			1		3
Segnalazioni con soggetti iscritti e non iscritti				80	53	2	29	13		9
Principio del mono-mandato				3	3		2	1		
Mancato aggiornamento dati				1	1			1		
Recupero oneri non maturati in rinnovi CQS				1	1					1

N. 14 accertamenti sono in attesa di ricevere dalla Fondazione Enasarco la documentazione necessaria per l'avvio dell'attività istruttoria

⁴ 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.

⁵ La tabella dà conto anche delle attività ancora in corso.

LE ISPEZIONI *IN LOCO*

Nel corso del 2022 l'attività di Vigilanza è stata oggetto di profonda riorganizzazione. Oltre alle consuete ispezioni a spettro esteso (cd. Ordinarie) sono state previste le ispezioni *compliance supervisory* con l'obiettivo di focalizzarsi su singole specifiche tematiche di verifica.

Per quanto attiene alle tipologie di controlli svolti nell'ambito delle ispezioni *in loco*, si rimanda ai temi indicati nei controlli di sostanza sulla disciplina di settore che regola l'attività.

Nel 2022 sono state avviate e gestite 120 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
Ispezioni ordinarie svolte <i>in loco</i> nell'anno 2022	10	12				22
↳ di cui <i>follow-up</i>	5	1				6
Ispezioni <i>compliance</i> svolte <i>in loco</i> nell'anno 2022	24	51	10	8	5	98
↳ di cui <i>follow-up</i>	8	6	2	3	1	20

GLI ESPOSTI PROVENIENTI DA TERZI

LA PRESENTAZIONE DEGLI ESPOSTI

Chiunque può segnalare all'Organismo una fattispecie circostanziata di esercizio abusivo dell'attività di intermediazione creditizia, di intermediazione nei servizi di pagamento o dell'attività di Compro oro, oppure un comportamento irregolare o scorretto riscontrato nella condotta dei soggetti iscritti negli Elenchi o nei Registri gestiti dall'Organismo.

Per l'Organismo, gli esposti rappresentano una fonte di informazione utile per l'esercizio dell'attività di Vigilanza al fine di prevenire prassi anomale o elusive degli obblighi di legge e di garantire la professionalità degli iscritti e il mantenimento nel tempo dei requisiti necessari allo svolgimento della professione, o per svolgere approfondimenti maggiormente efficaci e informare, nel caso, le Autorità competenti sul possibile svolgimento di attività di promozione e conclusione di finanziamenti, di collocamento di prodotti di credito o di servizi di pagamento, da parte di soggetti privi dell'autorizzazione poiché non iscritti negli Elenchi OAM.

L'Organismo – dopo aver ricevuto l'esposto – informa il segnalante che la comunicazione è stata correttamente ricevuta e, al tempo stesso, provvede ad avviare approfondimenti istruttori in merito a quanto segnalato.

Laddove dalle risultanze istruttorie emergesse la competenza a trattare quanto segnalato, viene avviata una specifica attività di controllo finalizzata all'accertamento dei fatti e alla verifica del rispetto, da parte del soggetto segnalato, della disciplina normativa vigente, valutando, ad esito delle verifiche intraprese, l'eventuale sanzionabilità della condotta.

Qualora la fattispecie segnalata non sia di competenza dell'Organismo, ma risulti sufficientemente circostanziata e possa essere oggetto di accertamenti da parte di altre Autorità, si dispone la trasmissione della relativa documentazione alle Autorità competenti (mediante, ad esempio, la presentazione di esposti alle competenti Procure della Repubblica o la trasmissione di segnalazioni alla Guardia di Finanza).

L'Organismo non può rendere noti al singolo segnalante gli esiti delle eventuali azioni di Vigilanza o degli approfondimenti condotti a seguito della segnalazione ricevuta.

Non può inoltre avviare azioni di vigilanza né di tipo ispettivo né di tipo sanzionatorio nei confronti di soggetti che non siano iscritti negli Elenchi e Registri.

La presentazione di una segnalazione non avvia automaticamente un procedimento amministrativo.

I DATI SUGLI ESPOSTI

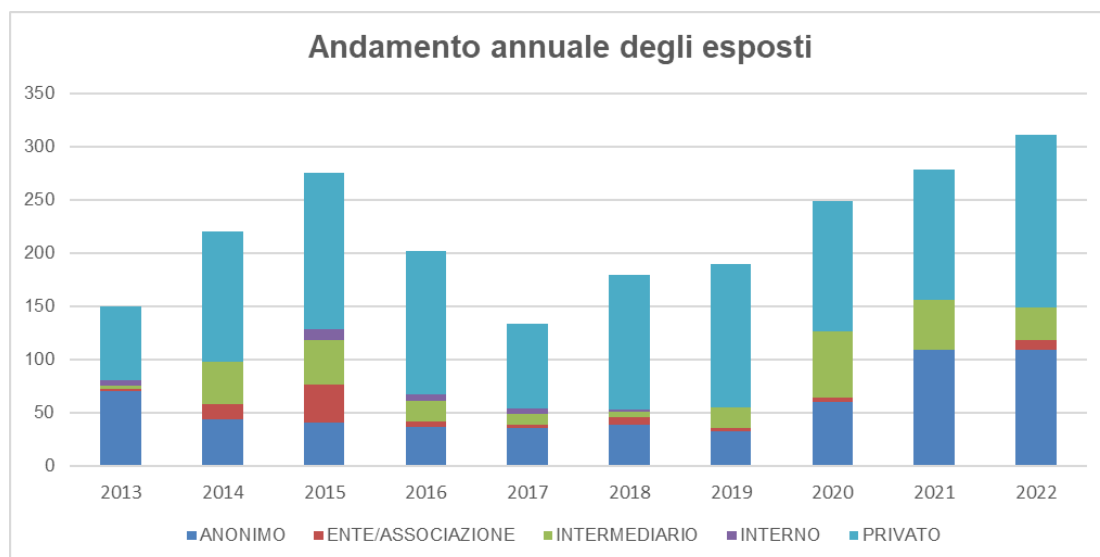
L'Organismo ha ricevuto da terzi e associazioni di categoria 311 esposti che hanno interessato 386 soggetti.

ESPOSTI	01.01.2022 – 31.12.2022	
Soggetto mittente		
Anonimo	109	109
Privato	162	162
Ente/Associazione	9	9
Intermediario	31	31
Totale	311	311
Territorialita'		
Nord	113	113
Centro	72	72
Sud e Isole	104	104
Esteri	2	2
Dato non disponibile	20	20
Totale	311	311
Mezzo di trasmissione		
Fax	2	2
Lettera ordinaria o raccomandata	14	14
Email	60	60
Posta elettronica certificata	129	129
Portale OAM	106	106
Totale	311	311

Prospetto riepilogativo per mittente, territorialità e mezzo di trasmissione

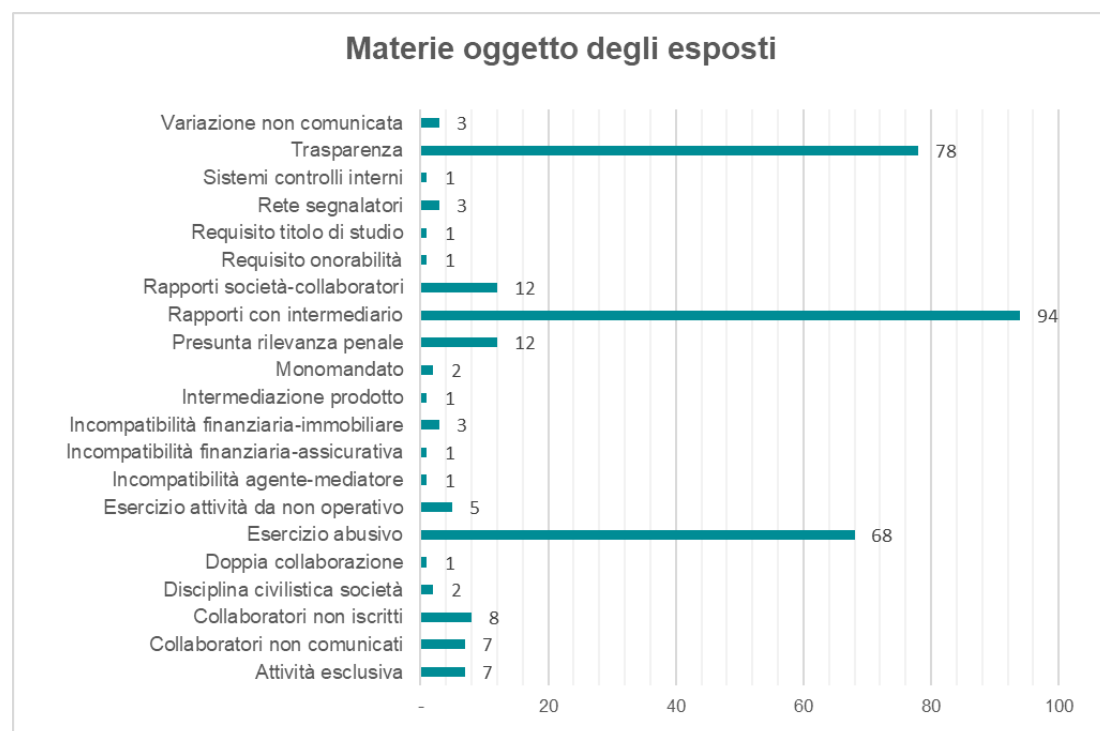
L'aumento delle segnalazioni rispetto all'anno precedente è dovuto in larga parte dal ruolo centrale che Agenti e Mediatori ricoprono al fianco di aziende e famiglie nella

scelta dei prodotti e servizi di finanziamento più adatti alle loro esigenze, tramite processi sempre più digitalizzati e dematerializzati.



Le materie

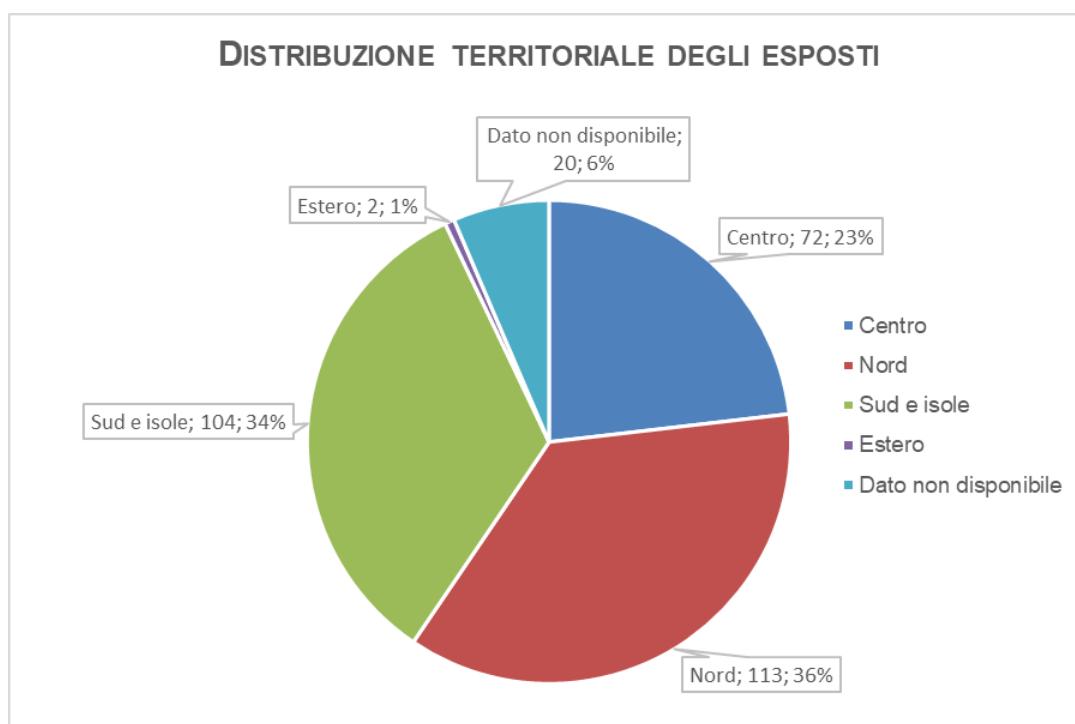
Gli esposti legati all'attività di intermediazione del credito lavorati nel corso dell'anno 2022 si sono concentrati sulle seguenti fattispecie violative della normativa di riferimento:



La distribuzione territoriale degli esposti

Gli esposti ricevuti nei confronti di soggetti iscritti negli Elenchi o nei Registri gestiti dall'Organismo, ovvero di operatori del mercato finanziario che svolgono l'attività riservata di intermediazione del credito in assenza dell'iscrizione nei relativi Elenchi o Registri, e dunque in modo abusivo, non sono distribuiti in maniera omogenea sul territorio nazionale.

In rapporto alla popolazione residente, le regioni del Mezzogiorno continuano a essere caratterizzate da un numero medio di esposti più elevato rispetto a quelle del Centro e soprattutto del Nord.



Per quanto attiene agli esiti dell'attività istruttoria svolta nell'anno 2022 a seguito della ricezione da parte dell'Organismo degli esposti da terzi, la Vigilanza ha provveduto ad avviare specifiche attività di controllo, anche di tipo ispettivo:

ESPOSTI DA TERZI	01.01.2022 – 31.12.2022												
	Esposti rivenienti 2021	Esposti 2022	Totale esposti	Totale istruttorie (soggetti coinvolti)	Istruttorie in corso (soggetti coinvolti)	Istruttorie concluse (soggetti coinvolti)	Esiti istruttorie concluse						
							Accertamento pianificato	Archiviazione	Avvio Procedura	Confluito in altra attività	Raccomandazione	Segnalazione Autorità	Segnalazione Autorità Giudiziaria
Categoria	217	311	528	724	245	479	37	306	1	22	34	76	3
Antiriciclaggio	5	-	5	5	-	5	1	3	-	-	-	1	-
Attività esclusiva	3	7	10	14	4	10	5	2	-	2	1	-	-
Collaboratori non comunicati	11	7	18	35	7	28	3	18	-	2	4	1	-
Collaboratori non iscritti	3	8	11	14	3	11	-	6	-	2	1	2	-
Convenzioni mediatori	1	-	1	2	-	2	-	-	-	-	-	2	-
Disciplina civilistica società	2	2	4	7	-	7	-	7	-	-	-	-	-
Doppia collaborazione	-	1	1	21	20	1	-	1	-	-	-	-	-
Esercizio abusivo	47	68	115	124	13	111	4	57	-	2	1	44	3
Esercizio attività da non operativo	-	5	5	4	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Incompatibilità agente-mediatore	-	1	1	2	-	2	-	-	-	2	-	-	-
Incompatibilità finanziaria-assicurativa	1	1	2	2	-	2	-	2	-	-	-	-	-
Incompatibilità finanziaria-immobiliare	-	3	3	4	-	4	-	2	-	-	2	-	-
Intermediazione prodotto	1	1	2	3	2	1	-	1	-	-	-	-	-
Monomandato	3	2	5	13	2	11	2	7	-	2	-	-	-
Presunta rilevanza penale	4	12	16	84	71	13	-	8	-	1	-	4	-
Rapporti con intermediario	69	94	163	123	15	108	1	78	-	2	18	9	-
Rapporti società-collaboratori	5	12	17	17	1	16	3	11	-	-	-	2	-
Requisito onorabilità	1	1	2	4	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Requisito titolo di studio	1	1	2	4	1	3	-	2	-	-	-	1	-
Rete segnalatori	1	3	4	8	1	7	-	3	-	2	2	-	-
Sistemi controlli interni	-	1	1	46	46	-	-	-	-	-	-	-	-
Trasparenza	54	78	132	179	55	124	18	85	1	5	5	10	-
Variazione non comunicata	5	3	8	9	-	9	-	9	-	-	-	-	-

MODELLI OPERATIVI EMERSI DALL'ATTIVITÀ DI AGENTI E MEDIATORI

L'attività di Vigilanza sin qui illustrata ha inoltre permesso di mettere in luce alcuni modelli operativi presenti nel comparto degli intermediari del credito non sempre in linea con il quadro normativo e regolamentare.

Social Lending e Invoice Trading.

Con riferimento alla mediazione creditizia, si è registrato un crescente interesse verso le opportunità 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).

Piattaforme comparatori e preventivatori.

L'Organismo, considerata la progressiva e costante diffusione dell'innovazione tecnologica nel settore dell'intermediazione del credito, anche nel corso del 2022, ha svolto un 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.

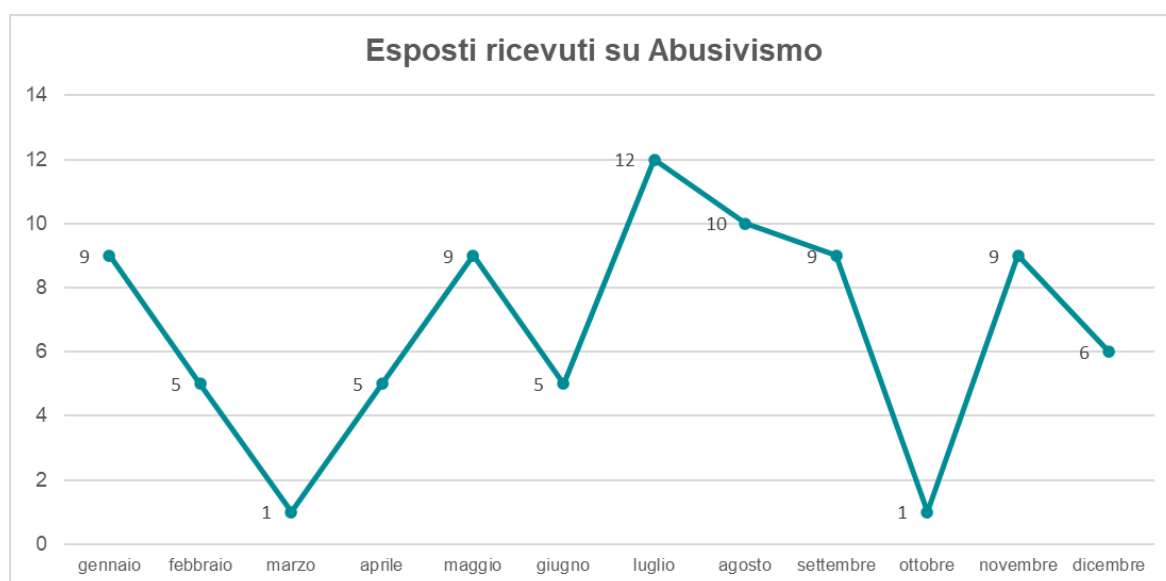
In particolare, dall'attività di Vigilanza è emerso che l'operatività sopra descritta potrebbe incorrere in alcuni profili di riserva a favore di soggetti autorizzati, in ragione del contatto con il pubblico da parte delle piattaforme rispetto a informazioni, promozioni o addirittura istruttorie relative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

Per questo l'Organismo, con una Comunicazione interpretativa al mercato del 20 luglio 2022 ha chiarito che svolgono un'attività a carattere riservato – comportante la necessaria iscrizione negli Elenchi – le piattaforme o siti che effettuino la raccolta, presso l'utente, di dati anagrafici e di esigenza creditizia seguita da una proposta di preventivo - anche mediante prospettazione di diversi importi di rata riconducibili a diversi finanziatori - fornendo successivamente all'utente la possibilità di ricontatto da parte del finanziatore; analogamente rappresenta attività riservata la raccolta, presso l'utente, di dati anagrafici e di esigenza creditizia, non seguita dalla proposta di più offerte di credito, ma comunque accompagnata dall'indirizzamento dei dati raccolti verso uno specifico finanziatore, scelto dalla piattaforma stessa.

Obiettivo della comunicazione è 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 digitali.

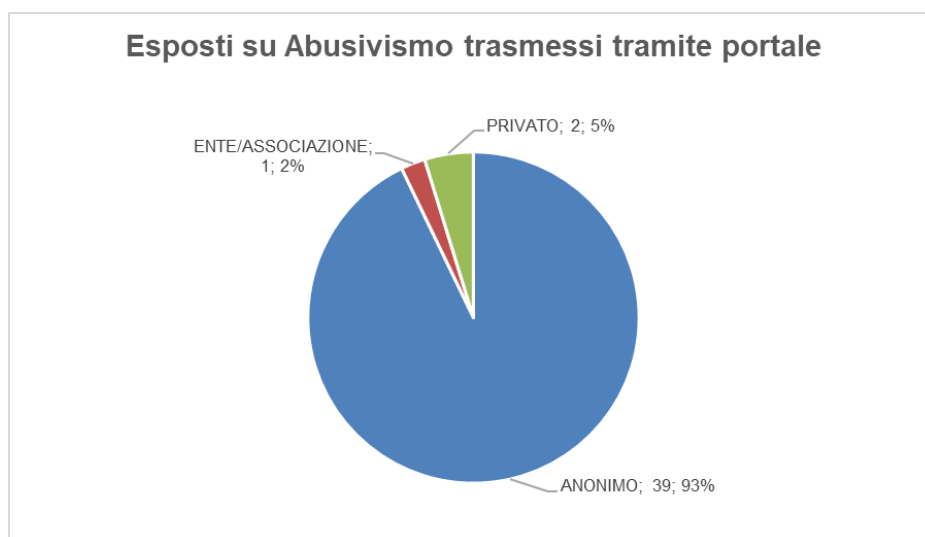
CONTRASTO ALL'ESERCIZIO ABUSIVO DELL'INTERMEDIAZIONE DEL CREDITO

Nell'ambito delle attività previste anche dal Protocollo d'Intesa con la Guardia di Finanza per il contrasto al fenomeno dell'esercizio abusivo dell'intermediazione del credito, l'Organismo, nel corso dell'anno 2022, ha ricevuto 81 esposti in merito al possibile svolgimento di attività di promozione e conclusione di finanziamenti, di collocamento di prodotti di credito o di servizi di pagamento, da parte di 128 soggetti privi dell'autorizzazione ad esercitare tale attività poiché non iscritti negli Elenchi OAM.

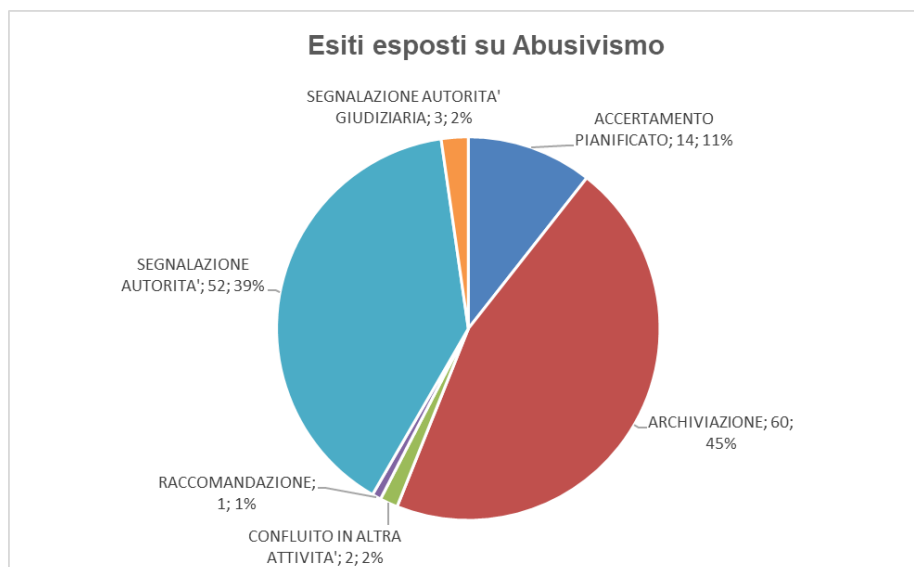


Nell'ottica di agevolare e rafforzare l'azione di prevenzione e contrasto all'abusivismo nell'esercizio dell'intermediazione del credito, l'Organismo ha messo a disposizione dei consumatori una modalità più semplice e intuitiva per la presentazione di un esposto attraverso la compilazione di un servizio web dedicato, accessibile direttamente dal portale OAM, al link <https://www.organismo-am.it/vigilanza/segnalazioni-ed-esposti>, tramite il quale chiunque - iscritto o non iscritto negli Elenchi o Registri dell'Organismo, persona fisica o persona giuridica - può segnalare un possibile caso di

esercizio abusivo dell'attività di intermediazione creditizia, di intermediazione nei servizi di pagamento, dell'attività di Compro oro o dell'attività di Prestatore di servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale e/o di Prestatore di servizi di portafoglio digitale.



L'Organismo, esaminate le segnalazioni ricevute, ha provveduto a trasmettere al Nucleo di Polizia Valutaria della Guardia di Finanza di Roma, in attuazione di quanto previsto dal Protocollo d'Intesa siglato in data 22 marzo 2019, 52 esposti per l'eventuale accertamento di fattispecie penalmente rilevanti, tra le quali l'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione del credito.



Le cripto-attività

In un quadro di crescente utilizzo degli asset virtuali da parte dei risparmiatori, tenuto conto dei profili di rischio connessi al fenomeno del riciclaggio e finanziamento al terrorismo, nonché di tutela dei consumatori, l'Organismo nel corso dell'anno 2022 ha ricevuto 20 esposti afferenti al presunto esercizio abusivo dell'attività ovvero ad irregolarità e anomalie connesse alle modalità operative dei soggetti iscritti nell'apposito Registro segnalate degli utenti, riferibili ad un totale di 44 soggetti coinvolti.

Controlli derivanti dalla convenzione stipulata con Infocamere.

Rientra nell'attività di Vigilanza, sulla base della convenzione con Infocamere, l'attività di monitoraggio delle variazioni comunicate dai soggetti iscritti a Infocamere e la verifica dei soggetti iscritti nel Registro Imprese aventi codice Ateco 66.19.12 "Agenti Mediatori e procacciatori finanziari" che non risultano iscritti negli Elenchi OAM.

L'attività è stata svolta nei confronti di un campione di 100 soggetti (persone giuridiche non iscritte negli Elenchi gestiti dall'Organismo) scelto sulla base di specifici parametri. Le attività di verifica ed approfondimento istruttorio, considerati altresì i legami operativi e/o aspetti di tangenza con intermediari del credito iscritti negli Elenchi gestiti dall'Organismo, hanno prodotto i seguenti risultati:

- 1) per 4 soggetti è stato possibile individuare relazioni con altrettanti intermediari del credito iscritti nei confronti dei quali è stato effettuato un accertamento ispettivo nel terzo e nel quarto trimestre del 2022;
- 2) per 2 soggetti le relazioni individuate con riferimento a 3 collaboratori di una società di mediazione creditizia iscritta sono confluite nell'ambito dell'attività istruttoria in corso nei confronti della medesima società;
- 3) per 2 soggetti è stato possibile individuare relazioni con tre intermediari del credito le cui posizioni sono state archiviate;
- 4) per 4 soggetti, considerato il pregresso esercizio dell'attività d'intermediazione del credito ed il legame con gli elementi di criticità individuati, è stata trasmessa una richiesta di informazioni nell'ottica di un approccio *comply or explain*;

- 5) per un soggetto è stata trasmessa una nota alla Guardia di Finanza al fine di accertare l'eventuale esercizio abusivo dell'attività d'intermediazione del credito da parte della società in discorso;
- 6) nei confronti di un soggetto, la cui posizione è stata archiviata, sarà svolta un'attività di monitoraggio mediante l'apposito servizio erogato da Infocamere.

Considerate le risultanze emerse ad esito dell'analisi del campione in esame, l'attività di controllo è stata avviata nei confronti di un nuovo campione di soggetti composto da 139 soggetti in fase di attuale analisi.

L'attività di controllo sugli Agenti in attività finanziaria con età superiore a 50 anni cancellati dal relativo Elenco.

È stata svolta, inoltre, un'attività di controllo incentrata sugli Agenti in attività finanziaria (persone fisiche) aventi età maggiore di 50 anni e cancellati dal relativo Elenco nel periodo intercorrente tra l'1.1.2019 e l'1.3.2022.

L'attività è stata finalizzata a misurare un diverso profilo dell'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione del credito ovvero quello relativo agli Agenti che, una volta terminata la regolare attività di promozione e conclusione di finanziamenti, potrebbero continuare a operare nel settore dell'intermediazione del credito.

Partendo da un campione di 3.148 Agenti in attività finanziaria cancellati nell'orizzonte temporale considerato, 804 di essi sono rientrati nel *range* di età *over 50 – under 70* e, in seguito, sono stati ulteriormente esclusi:

- 10 soggetti in quanto cancellati per decesso o estinzione⁶
- 300 soggetti in quanto in seguito alla cancellazione dal relativo Elenco, gli stessi sono stati segnalati in qualità di collaboratori da altri Agenti in attività finanziaria o da Mediatori creditizi.

Al fine di individuare i soggetti non più iscritti agli Elenchi OAM e, allo stesso tempo, caratterizzati da una maggiore probabilità di svolgimento non autorizzato dell'attività riservata, per i restanti 494 soggetti è stata calcolata la relativa anzianità di

⁶ Cancellazione disposta d'ufficio ai sensi dell'art. 20 del Regolamento Interno OAM.

servizio, privilegiando per l'inserimento nel campione, i soggetti con la maggiore anzianità.

Il campione definitivo oggetto di analisi è stato così composto da 151 Agenti in attività finanziaria nella forma di persone fisiche *over 50* cancellati dagli Elenchi gestiti dall'Organismo nel triennio 2019-2021 e che vantano oltre 7 anni di iscrizione.

Ad esito dell'attività istruttoria iniziale sono stati individuati 4 soggetti (corrispondenti al 3% del campione) nei confronti dei quali saranno effettuati ulteriori approfondimenti al fine di delinearne ulteriormente l'operatività.

Attività di collaborazione con la Guardia di Finanza finalizzata al contrasto dell'abusivismo degli operatori Compro oro.

Nell'ambito della collaborazione con la Guardia di Finanza – sulla base del protocollo d'Intesa siglato in data 22 marzo 2019 – l'Organismo ha avviato un'attività di analisi sugli operatori Compro oro, cancellati a partire dalla data di costituzione del relativo Registro (3 settembre 2018).

L'attività istruttoria in corso riguarda 631 soggetti per i quali viene verificato, anche mediante l'utilizzo dei dati evincibili da visure camerali aggiornate, dal servizio telematico di verifica della partita IVA erogato dall'Agenzia delle Entrate e dal servizio di visualizzazione digitale delle informazioni stradali, il presunto svolgimento dell'attività di acquisto di metalli preziosi. Le informazioni acquisite vengono trasmesse alla Guardia di Finanza per gli accertamenti di competenza.

RACCOMANDAZIONI E SANZIONI

La raccomandazione rappresenta uno strumento di *moral suasion*, in una logica preventiva e dissuasiva, adottato nei casi in cui non siano emerse dirette ed immediate violazioni della normativa di settore, ma sia comunque necessario, rispetto a possibili condotte non allineate al quadro normativo di riferimento chi soggetti iscritti, adottino idonee azioni e misure correttive.

Nella sostanza, i soggetti destinatari della raccomandazione 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 2022 l'Organismo ha inviato 232 raccomandazioni agli iscritti.

Le materie oggetto di raccomandazione hanno principalmente riguardato:

- lievi irregolarità attinenti al mancato allineamento alla normativa di trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti, nei casi di incompleta o non del tutto aggiornata documentazione precontrattuale;
- non totale adeguatezza dei sistemi di controllo interno rispetto alla struttura societaria del Mediatore creditizio;
- offerta di servizi nell'ambito dell'estinzione anticipata e rinnovo di operazioni di cessione del quinto dello stipendio/pensione non del tutto corretta e trasparente;
- segnalazioni ricevute e/o effettuate in maniera sporadica e per importi esigui da/a soggetti non iscritti;
- commistioni ambientali o gestionali in relazione a rapporti tra soggetti iscritti;
- commistioni gestionali e/o operative tra il Mediatore creditizio ed un finanziatore e incompatibilità tra canale *captive* e indipendente;
- conseguimento dell'aggiornamento professionale e stipula polizza RC.

I provvedimenti sanzionatori

Nel 2022 il Comitato di Gestione ha deliberato, su proposta dell'Ufficio competente, 148 provvedimenti di cui: 23 richiami scritti, 84 sanzioni pecuniarie, 9 sospensioni sanzionatorie, nonché 32 archiviazioni.

La sanzione pecuniaria si conferma anche quest'anno lo strumento più adottato dall'Organismo per reprimere i comportamenti violativi degli iscritti.

Il totale delle procedure gestite nel 2022, pari a 225 posizioni, comprende sia le procedure avviate nel corso del 2021 che le procedure avviate e non ancora concluse nel 2022.

Si segnala che nelle 148 procedure definite nel 2022, il 67% dei soggetti ha esercitato il diritto di difesa partecipando al contraddittorio attraverso la presentazione di deduzioni difensive; aumentate, invece, rispetto all'anno precedente, le audizioni personali richieste dagli iscritti, con 14 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 anche quest'anno, per la gran parte dei casi, il mancato adempimento all'obbligo di aggiornamento professionale, seguito dal mancato riscontro alle richieste dell'Organismo, dalla mancata o tardiva comunicazione dei dati, dall'elusione della disciplina del mono-mandato, dalla cessione o ricezione di segnalazioni di richieste di finanziamento tra soggetti non autorizzati⁷, irregolarità nei rapporti di collaborazione così come il mancato rispetto dei requisiti previsti per i sistemi di controllo interno.

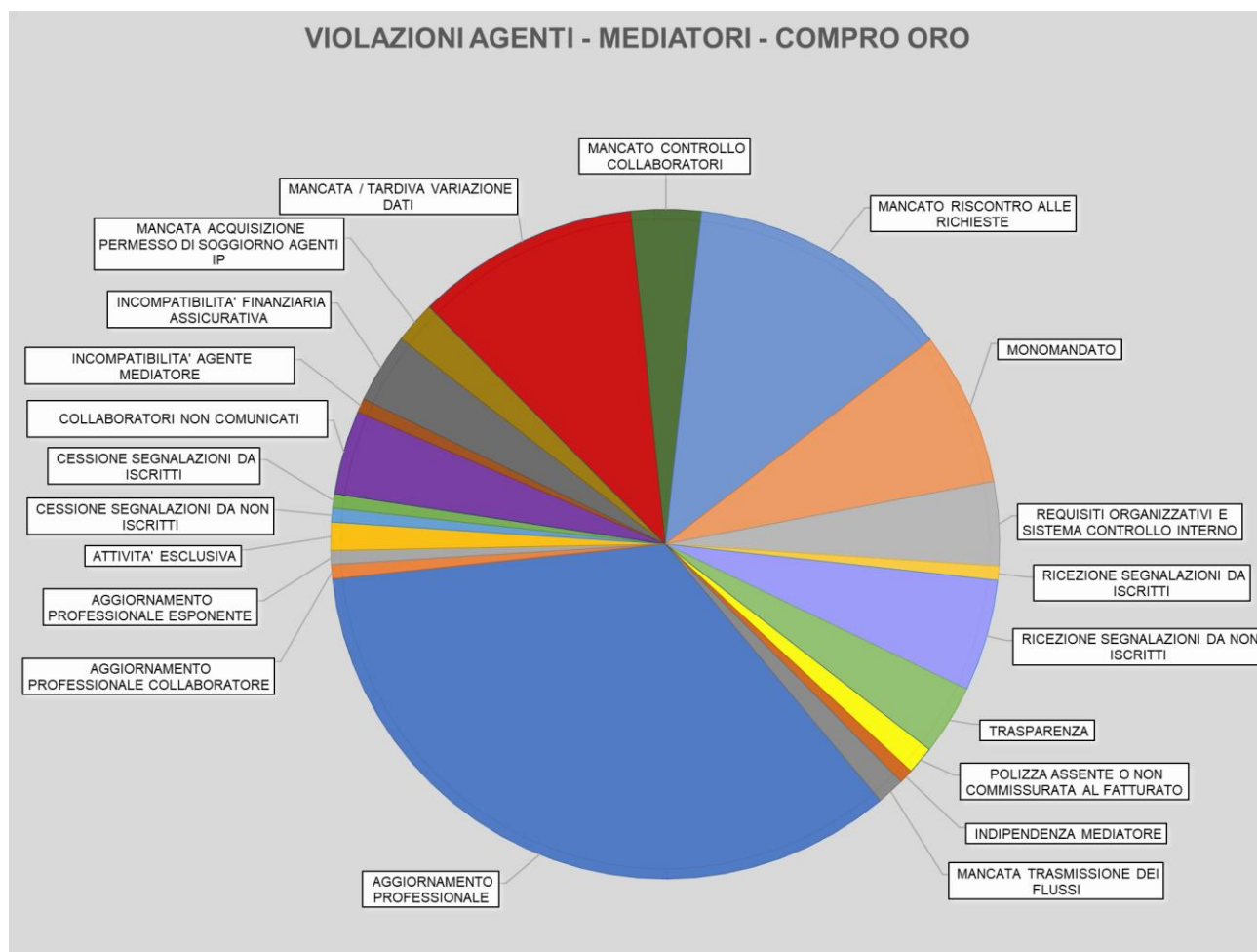
Dai dati illustrati emerge una scarsa collaborazione da parte degli iscritti che, omettendo di trasmettere la documentazione espressamente richiesta dall'Organismo e rilevante ai fini dell'accertamento, impedisce a quest'ultimo di svolgere le proprie funzioni di vigilanza e i compiti ispettivi istituzionalmente previsti.

⁷ 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.

Si precisa che nelle procedure sanzionatorie analizzate sono state trattate talvolta più violazioni, riscontrate nella medesima attività di vigilanza, al netto delle fattispecie archiviate.

Procedure sanzionatorie Ufficio Affari Legali - situazione al 31 dicembre 2022							
	Totale	Archiviazione	Richiamo	Sanzione pecuniaria	Sospensione sanzionatoria	Cancellazione sanzionatoria	Cancellazione dal Registro Cambiavalute
Procedure sanzionatorie in corso	77	-	-	-	-	-	-
Procedure sanzionatorie concluse	148	32	23	84	9	-	-
Totale procedure 2022	225	32	23	84	9	-	-

Violazioni sanzionate - Agenti Mediatori Compro oro		
Violazioni sanzionate	Totale	Percentuale sul totale
AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE	51	34%
AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE COLLABORATORE	1	1%
AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE ESPONENTE	1	1%
ATTIVITA' ESCLUSIVA	2	1%
CESSIONE SEGNALAZIONI DA NON ISCRITTI	1	1%
CESSIONE SEGNALAZIONI DA ISCRITTI	1	1%
COLLABORATORI NON COMUNICATI	6	4%
INCOMPATIBILITA' AGENTE MEDIATORE	1	1%
INCOMPATIBILITA' FINANZIARIA ASSICURATIVA	5	3%
MANCATA ACQUISIZIONE PERMESSO DI SOGGIORNO AGENTI IP	3	2%
MANCATA / TARDIVA VARIAZIONE DATI	16	11%
MANCATO CONTROLLO COLLABORATORI	5	3%
MANCATO RISCONTRO ALLE RICHIESTE	19	13%
MONOMANDATO	11	7%
REQUISITI ORGANIZZATIVI E SISTEMA CONTROLLO INTERNO	6	4%
RICEZIONE SEGNALAZIONI DA ISCRITTI	1	1%
RICEZIONE SEGNALAZIONI DA NON ISCRITTI	8	5%
TRASPARENZA	5	3%
POLIZZA ASSENTE O NON COMMISSURATA AL FATTURATO	2	1%
INDIPENDENZA MEDIATORE	1	1%
MANCATA TRASMISSIONE DEI FLUSSI	2	1%
TOTALE	148	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 2022 l'attività di controllo in materia ha riguardato tutte le categorie di iscritti e sono state avviate 636 procedure: di queste, 399 si sono concluse con la cancellazione dell'iscritto per mancato versamento dei contributi (63%), mentre le restanti 237 si sono concluse con archiviazione (65) o con un richiamo (172), grazie alla regolarizzazione dei versamenti da parte dei soggetti interessati (vedi Tabella seguente).

Cancellazioni per mancato pagamento contributi

Procedure contributi					
	Agenti	Mediatori	IP	OCO	Totale
Avviate 2021	193	11	217	245	666
Avviate 2022	304	26	175	131	636

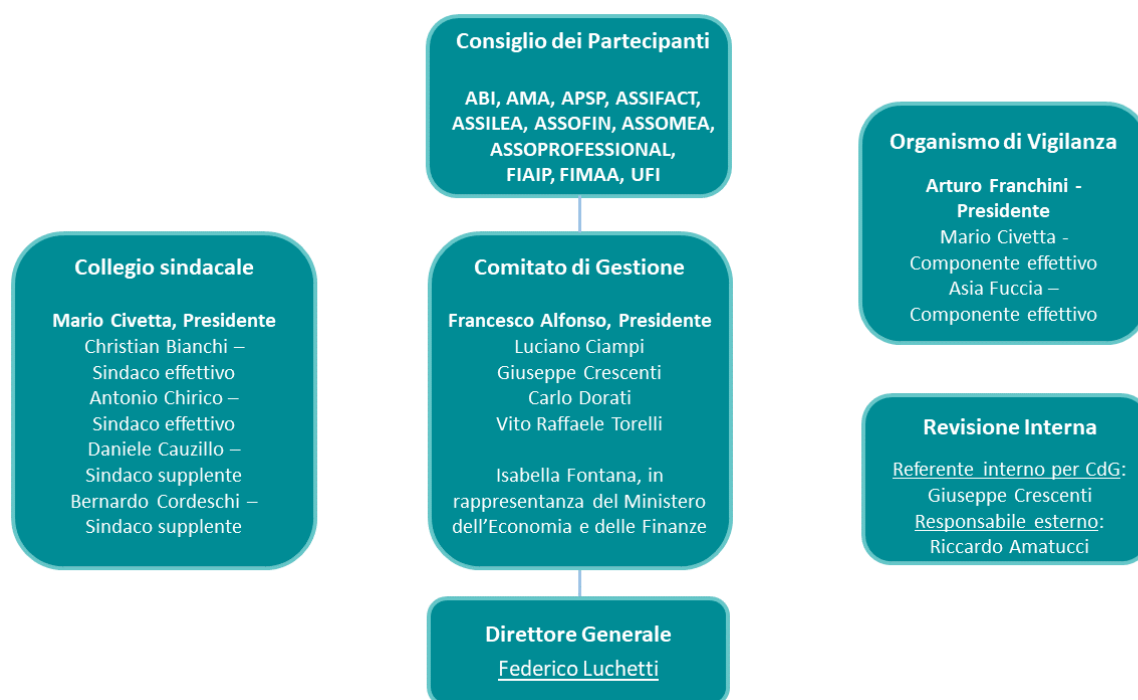
PARTE QUARTA

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.

Nel 2022 non ci sono state variazioni nei componenti dei differenti organi di *Governance*.



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" ed è stato approvato anche un Codice etico.

Il Bilancio 2022

L'anno 2022 è stato caratterizzato da un progressivo ritorno alla normale operatività dell'Organismo dopo due anni segnati da una significativa riduzione delle attività a causa della situazione di emergenza sanitaria determinata dalla "pandemia COVID-19". Le attività ispettive in loco sono ripartite solo alla fine del primo trimestre 2022.

Il contesto pandemico, che ha caratterizzato gli ultimi anni, è stato affrontato dall'Organismo con un notevole impegno al contenimento delle spese. Anche nel 2022, le incertezze legate all'evoluzione della situazione di emergenza sanitaria ed alle relative decisioni adottate dal Governo italiano hanno comunque determinato una situazione di difficoltà nel formulare previsioni, che ha portato una certa cautela nel sostenimento di spese nella prima parte dell'anno.

La graduale ripresa delle attività in corso d'anno ha comportato, soprattutto a partire dalla seconda metà, il sostenimento di maggiori spese, rispetto a quelle consuntivate nei due esercizi precedenti, nonché la ripresa delle attività di investimento che erano state fortemente limitate dal contesto pandemico. Alcune di queste attività sono state svolte per ottemperare alle prescrizioni di legge e per assolvere alle pubbliche funzioni dell'Organismo: si tratta degli investimenti necessari all'apertura del nuovo Registro dei Prestatori di servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale e del nuovo Registro dei soggetti convenzionati ed Agenti di Prestatori di servizi di pagamento e Istituti emittenti moneta elettronica.

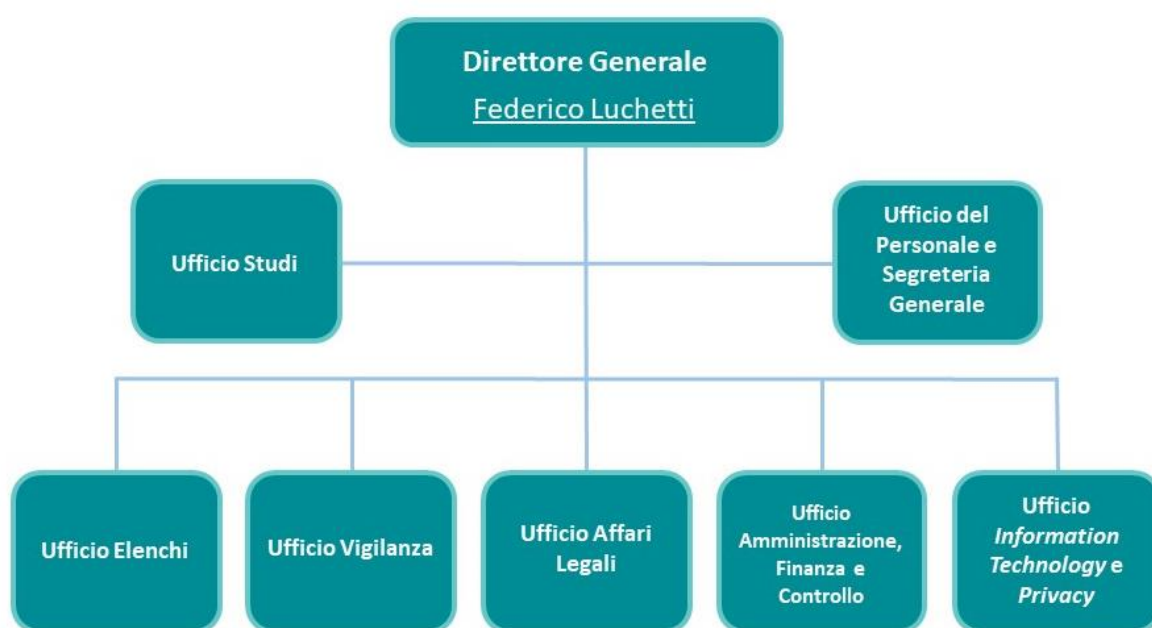
Le previsioni di incassi per contributi di iscrizione, effettuate nel bilancio previsionale per l'anno 2022, sono state superate dagli incassi consuntivati nell'anno determinando un buon andamento della gestione economica e finanziaria che ha permesso di chiudere l'esercizio con un risultato superiore rispetto a quello inizialmente

previsto, anche per effetto dell'apertura del nuovo Registro degli Operatori in valute virtuali che ha determinato incassi non previsti nel bilancio di previsione. Anche i costi stimati nel Bilancio previsionale sono risultati superiori rispetto alle stime iniziali, a fronte dei costi che l'Organismo ha dovuto necessariamente sostenere per l'apertura dei nuovi Registri. L'andamento della gestione economica e finanziaria è stato comunque positivo e superiore rispetto alle previsioni.

Nel mese di novembre 2022 è stato presentato il Bilancio previsionale per l'anno 2023 le cui previsioni e stime considerano da un lato i risultati consuntivati, dall'altro prevedono una piena ripartenza dell'Organismo per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, in termini di progettualità informatica e di risorse. Sulla base degli oneri previsti da sostenere, è stata approvata nel bilancio previsionale una modifica in aumento delle quote di iscrizione agli Elenchi e Registri.

L'Organizzazione funzionale e altre 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 2022, comprese quelle svolte dall'Ufficio Elenchi nella gestione di Elenchi e Registri, e le attività di collaborazione istituzionale svolte dall'Ufficio Vigilanza.



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 Agenti operanti nei servizi di pagamento per conto di intermediari comunitari, successivamente 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 hanno interessato 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 il numero di soggetti segnalati dall'OAM 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, coinvolti nell'ambito delle istruttorie condotte sulle segnalazioni ricevute.

COMUNICAZIONI TRASMESSE AI PAESI DI ORIGINE DEGLI AGENTI IP/IMEL COMUNITARI	01.01.2022 – 31.12.2022
BANCO DE ESPANIA	41
BULGARIAN NATIONAL BANK	2
CENTRAL BANK OF IRELAND	35
THE FINANCIAL SERVICES AND MARKETS AUTHORITY - BANK OF BELGIUM	22
Totale	100

LA COLLABORAZIONE CON LE AUTORITÀ

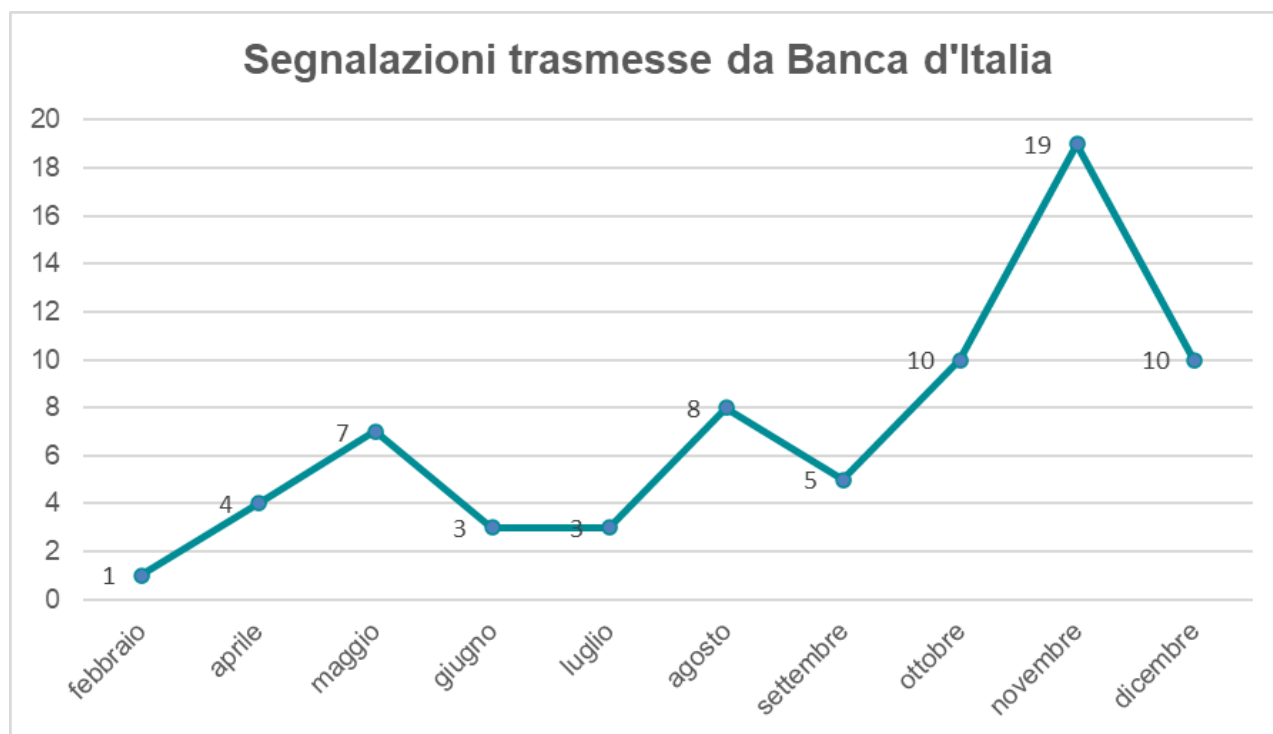
La relazione con le Istituzioni in tema di controlli

Nel corso dell'anno è proseguita la collaborazione con la Banca d'Italia, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e l'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.

In particolare, nel corso dell'anno 2022 sono pervenute 70 segnalazioni dalla Banca d'Italia, anche alla luce della modifica introdotta a seguito della Legge Europea 23 dicembre 2021, n. 238 che ha previsto, nell'ambito della disciplina del Passaporto Europeo per gli intermediari del credito degli altri Paesi UE che operano nel settore del credito immobiliare, il venir meno del segreto d'ufficio tra la Banca d'Italia e l'Organismo rispetto alle segnalazioni ricevute da entrambi gli Enti intervenendo sull'art. 128-*terdecies*, comma 4-*bis*, del TUB.

Le segnalazioni pervenute riguardano:

- l'esercizio abusivo dell'attività riservata agli Agenti in attività finanziaria, ai Mediatori creditizi e agli Agenti prestanti esclusivamente i servizi di pagamento;
- la trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con la clientela;
- anomalie nell'ambito dell'intermediazione del prodotto distribuito;
- la trasparenza nell'esercizio dell'attività di Compro oro;
- la trasparenza nell'esercizio dell'attività di Prestatore di servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale e servizi di portafoglio digitale;
- l'esercizio dell'attività di Prestatore di valuta virtuale e servizi di portafoglio digitale.



Ad esito delle risultanze istruttorie derivanti da esposti da terzi, l'Organismo ha inoltre 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.

SEGNALAZIONI DA AUTORITA'	01.01.2022 – 31.12.2022										
	Segnalazioni rivenienti 2021	Segnalazioni 2022	Totale segnalazioni	Totale istruttorie (soggetti coinvolti)	Istruttorie in corso (soggetti coinvolti)	Istruttorie concluse (soggetti coinvolti)	Esiti istruttorie concluse				
							Accertamento pianificato	Archiviazione	Confluito in altra attività	Raccomandazione	Segnalazione Autorità
Categoria	-	74	74	166	42	62	1	32	5	1	23
Esercizio abusivo	-	12	12	46	24	11		3			8
Intermediazione prodotto	-	2	2	5	1	2					2
Presunta rilevanza penale	-	7	7	18	-	9		1	2		6
Trasparenza	3	53	56	97	17	40	1	28	3	1	7

LA COLLABORAZIONE CON LA GUARDIA DI FINANZA

L'OAM, nella sua azione di 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 2022 sono pervenute 231 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 264 finalizzate al controllo sull'osservanza della normativa antiriciclaggio da parte di soggetti iscritti, Agenti e Soggetti convenzionati operanti sul territorio nazionale per conto di intermediari comunitari; le ulteriori 89 richieste di informazioni riguardano i soggetti Compro oro nonché i Prestatori di servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale e servizi di portafoglio digitale.

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	01.01.2022 – 31.12.2022	
	Totale richieste ricevute	Totale soggetti coinvolti
Soggetto mittente		
Istituzionale	1	1
GDF (e altre FP)	230	352
Totale	231	353

Sono, altresì, pervenute 58 segnalazioni da parte della Guardia di Finanza circa gli esiti ispettivi condotti ai sensi della normativa antiriciclaggio in ordine a:

- violazioni della normativa di settore prevista per gli Agenti prestanti i servizi di pagamento;
- violazioni della disciplina prevista dalla normativa antiriciclaggio;
- 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'OAM 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'OAM ha provveduto a trasmettere la segnalazione ricevuta all'Autorità *home*.

SEGNALAZIONI DA GUARDIA DI FINANZA	01.01.2022 – 31.12.2022										
	Segnalazioni rivenienti 2021	Segnalazioni 2022	Totale segnalazioni	Totale istruttorie (soggetti coinvolti)	Istruttorie in corso (soggetti coinvolti)	Istruttorie concluse (soggetti coinvolti)	Esiti istruttorie concluse				
							Accertamento pianificato	Archiviazione	Confluito in altra attività	Raccomandazione	Segnalazione Autorità
Categoria	17	50	67	127	16	111	10	35	8	6	52
Antiriciclaggio	17	49	66	109	8	101		35	8	6	52
Esercizio abusivo	-	1	1	18	8	10	10				

Inoltre, nell'ambito delle attività istruttorie svolte a seguito delle segnalazioni ricevute da privati ed Autorità, sono state trasmesse 78 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, l'esercizio abusivo dell'attività di Prestatore di servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale e servizi di portafoglio digitale, nonché altre fattispecie di possibile rilevanza penale inerenti all'attività di intermediazione del prodotto distribuito.

Ufficio *Information Technology e Privacy*

Nel corso del 2022 sono stati introdotti nuovi presidi di sicurezza informatica, potenziate le infrastrutture tecnologiche e testati e potenziati i servizi di *Disaster Recovery* del sistema informativo aziendale.

L'apertura dei due nuovi Registri informatizzati (Prestatori di servizi di utilizzo di valuta virtuale e dei servizi di portafoglio digitale e soggetti convenzionati ed Agenti di Prestatori di servizi di pagamento ed Istituti emittenti moneta elettronica) ha inoltre particolarmente impegnato la struttura informatica dell'Organismo. Ciò non ha impedito lo sviluppo di innovazioni tecnologiche teso ad aumentare l'efficienza dell'OAM, come i nuovi servizi informatici di gestione dei Comitati, la digitalizzazione del processo di Accesso agli Atti, l'Infopoint Legale, un nuovo servizio informatizzato di assistenza Legale rivolto agli iscritti/iscriventi e ai cittadini: L'Ufficio *Information Technology e Privacy* ha inoltre avviato un programma di rinnovamento tecnologico del sistema informativo.

Tra le iniziative completate, si evidenziano anche: l'introduzione della piattaforma di formazione; la digitalizzazione del processo di valutazione del personale; lo sviluppo della piattaforma per la gestione delle attività di *recruiting*.

Servizi per gli iscritti

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"⁸).

In relazione all'utilizzo da parte degli utenti della sezione *Info Point*, a fine anno si sono contati oltre 38.000 questionari compilati da parte degli utenti, pari al 95% di quanti hanno consultato l'*Info Point* (oltre 40.000 visualizzazioni). A fronte dei questionari compilati, sono stati ricevuti dal servizio di richiesta di assistenza telefonica poco più di 3.100 richieste, pari a circa l'8% dei questionari stessi, a conferma della completezza delle informazioni immediatamente disponibili e rintracciabili in autonomia dagli utenti sul portale dell'Organismo.

Sintesi dati *Info Point*

Consultazioni <i>Info Point</i>	40.379
Questionari completati	38.425
Ticket aperti	3.144
Richieste assistenza tecnica	974
Tempo medio chiusura <i>ticket</i>	05:27

Il tempo medio di risposta e chiusura *ticket*, considerando le ore lavorative (escludendo quindi notti e *week-end*), è stato inferiore alle 5:30 ore.

Assistenza telefonica all'utilizzo dell'*Info Point*

L'OAM rende disponibile un servizio di assistenza telefonica *inbound*, tutti i giorni

⁸Tale 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.

lavorativi dalle ore 12:00 alle 13:00, per l'utilizzo del sistema "ASSISTENZA 24 ORE SU 24". Come indicato nella Tabella che segue, sono state gestite dagli operatori 5.755 telefonate di richieste di informazioni da parte degli utenti.

Rispetto al 2021, a fronte del medesimo orario di servizio e del numero di operatori dedicati, si è assistito a un incremento di circa 519 chiamate.

Sintesi dati chiamate assistenza

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale
479	627	650	526	511	427	409	155	554	530	536	351	5.755

Kit dell'iscritto OAM

Nel corso del 2022 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:

- 3.243 soggetti tra Mediatori, Agenti e Agenti IP (corrispondenti al 30% degli iscritti coinvolti) hanno utilizzato il Bollino, inserendo il *widget* sul proprio sito o mostrando il proprio *QR code* alla clientela;
- 44.904 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;
- 38.927 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 2022 l'area simulatore della Prova d'Esame e della Prova Valutativa OAM sul portale istituzionale dell'Organismo ha registrato 80.209 sessioni con 18.779 utenti unici, per una visualizzazione totale di 4.477.749 pagine, una media di 56 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 57% per la Prova d'Esame, con una media voto di 43 su 60, e al 72% 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 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).