

RELAZIONE ANNUALE

SULLE ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2023

Il Presidente **Francesco Alfonso**

RELAZIONE ANNUALE

SULLE ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2023

Il Presidente **Francesco Alfonso**

© OAM, 2024

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 2023..... | 6 |
| PARTE PRIMA | 11 |
| L'EVOLUZIONE DEL CONTESTO NORMATIVO E REGOLAMENTARE | 11 |
| <i>La normativa nazionale.....</i> | 11 |
| <i>La normativa europea.....</i> | 11 |
| PARTE SECONDA..... | 15 |
| ANALISI DELLA POPOLAZIONE DEGLI ISCRITTI..... | 15 |
| <i>Gli Elenchi di Agenti e Mediatori.....</i> | 15 |
| LA STRUTTURA DI MERCATO DEGLI INTERMEDIARI DEL CREDITO..... | 17 |
| <i>La struttura del mercato degli Agenti in attività finanziaria.....</i> | 17 |
| <i>La struttura del mercato dei Mediatori creditizi</i> | 19 |
| L'INGRESSO DEI 'NATIVI DIGITALI' NEL SETTORE | 22 |
| <i>Agenti in attività finanziaria persone fisiche</i> | 22 |
| <i>Agenti nei servizi di pagamento persone fisiche</i> | 24 |
| <i>Collaboratori</i> | 25 |
| FOCUS SUI COLLABORATORI..... | 26 |
| IL FENOMENO DELLE CANCELLAZIONI | 28 |
| I MANDATI | 28 |
| PASSAPORTO EUROPEO..... | 30 |
| LA DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI AGENTI E MEDIATORI ISCRITTI..... | 31 |
| DISTRIBUZIONE DEGLI AGENTI ISCRITTI PER FASCE D'ETÀ E GENERE | 33 |
| PROVA D'ESAME E PROVA VALUTATIVA: ANALISI DEI RISULTATI..... | 35 |
| <i>Prova d'Esame</i> | 35 |
| <i>Prova Valutativa.....</i> | 39 |
| REGISTRI CAMBIAVALUTE, PRESTATORI DI SERVIZI IN VALUTE VIRTUALI, CONVENZIONATI DI PSP/IMEL E COMPRO ORO | 42 |
| <i>Registro dei Cambiavalute.....</i> | 42 |
| <i>Flussi mensili sulle negoziazioni effettuate</i> | 44 |
| <i>Registro Prestatori di servizi in valute virtuali</i> | 45 |
| <i>Registro degli Agenti e soggetti convenzionati con PSP e IMEL</i> | 49 |
| <i>Registro Operatori Compro oro</i> | 53 |
| PARTE TERZA..... | 56 |
| L'ATTIVITÀ ISTITUZIONALE | 56 |
| PREMESSA | 56 |

| | |
|--|-----------|
| I CONTROLLI..... | 57 |
| I CONTROLLI SUI REQUISITI PER L'ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ | 58 |
| <i>Verifica sui requisiti di onorabilità.....</i> | 59 |
| <i>Verifica sui requisiti di professionalità</i> | 60 |
| <i>Verifica dell'obbligo di aggiornamento professionale</i> | 61 |
| PROCEDURE DI CANCELLAZIONE | 62 |
| I CONTROLLI SOSTANZIALI SULLA DISCIPLINA CHE REGOLA L'ATTIVITÀ | 63 |
| <i>Le fattispecie esaminate</i> | 63 |
| LE SEGNALAZIONI DI VIGILANZA..... | 72 |
| I CONTROLLI DERIVANTI DAL PROTOCOLLO D'INTESA CON ENASARCO | 73 |
| LE ISPEZIONI <i>IN LOCO</i> | 74 |
| GLI ESPOSTI PROVENIENTI DA TERZI | 74 |
| <i>La presentazione degli esposti</i> | 74 |
| <i>Le materie.....</i> | 77 |
| <i>La distribuzione territoriale degli esposti in relazione ai soggetti segnalati</i> | 78 |
| RACCOMANDAZIONI E SANZIONI | 81 |
| <i>I provvedimenti sanzionatori</i> | 82 |
| <i>I provvedimenti di cancellazione per mancato pagamento dei contributi di iscrizione</i> | 84 |
| MODELLI OPERATIVI EMERSI DALL'ATTIVITÀ DI AGENTI E MEDIATORI..... | 85 |
| <i>Social Lending e Invoice Trading.....</i> | 85 |
| <i>Piattaforme di comparazione e preventivazione di offerte di finanziamento.....</i> | 85 |
| <i>Software house e A.P.I.</i> | 86 |
| CONTRASTO ALL'ESERCIZIO ABUSIVO DELL'INTERMEDIAZIONE DEL CREDITO..... | 86 |
| <i>L'attività di collaborazione con Google</i> | 88 |
| <i>Controlli derivanti dalla convenzione stipulata con Infocamere</i> | 89 |
| <i>Le cripto-attività</i> | 90 |
| LE ULTERIORI ATTIVITÀ DI VIGILANZA..... | 90 |
| <i>I rapporti con le Autorità comunitarie per le violazioni di Agenti IP/IMEL</i> | 90 |
| LA COLLABORAZIONE CON LE AUTORITÀ | 91 |
| <i>La relazione con le Istituzioni in tema di controlli.....</i> | 91 |
| LA COLLABORAZIONE CON LA GUARDIA DI FINANZA..... | 93 |
| SERVIZI PER GLI UTENTI..... | 96 |
| SERVIZIO DI <i>INFO POINT</i> | 96 |
| ASSISTENZA TELEFONICA ALL'UTILIZZO DELL' <i>INFO POINT</i> | 97 |
| <i>KIT</i> DELL'ISCRITTO OAM..... | 97 |
| SIMULATORE PROVE D'ESAME E PROVA VALUTATIVA | 98 |

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 2023.

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 3 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.

L'AZIONE DELL'OAM NEL 2023

Il 2023 ha rappresentato un anno denso di impegni e progetti per l'OAM: la Fondazione ha proseguito la sua azione per il perseguimento degli obiettivi istituzionali, rappresentati dalla tutela dei consumatori e dalla parità delle condizioni concorrenziali, a salvaguardia della fiducia dei cittadini nel sistema creditizio.

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. Il numero degli iscritti è aumentato anche nel 2023, confermando una tendenza in atto ormai da diversi anni. Si è ampliata in particolare la platea dei collaboratori, che con un aumento di circa 700 unità (4%) ha superato i 20mila soggetti.

La nuova Direttiva europea sul credito al consumo, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il 30 ottobre 2023, che dovrà essere recepita dal Legislatore nazionale entro il 30 novembre 2025, rappresenta tuttavia l'occasione per introdurre i necessari correttivi a una normativa che mostra i segni del tempo. L'Organismo, in tale ambito, intende farsi parte attiva al fine di portare all'attenzione del Legislatore – per il tramite del Ministero dell'Economia e delle Finanze – le proprie proposte volte ad adeguare la normativa di settore alle nuove esigenze degli intermediari creditizi e del mercato di riferimento. A tal fine, sono in fase di elaborazione, anche con il confronto delle Associazioni rappresentative del mercato dell'intermediazione del credito, le proposte di riforma del D.Lgs. n. 141/2010 ritenute necessarie per il settore dell'intermediazione creditizia.

Il 3 luglio 2023 è stato avviato il Registro dei soggetti convenzionati e Agenti di Prestatori di servizi di pagamento (PSP) e Istituti emittenti moneta elettronica (IMEL). L'istituzione del nuovo Registro rappresenta un importante passaggio in attuazione della normativa antiriciclaggio e costituisce un ulteriore tassello del processo di ampliamento delle competenze dell'Organismo voluto dal Legislatore.

La Fondazione si sta dunque affermando sempre più quale punto di riferimento per il mercato e per le Autorità competenti che riconoscono nell'OAM un interlocutore affidabile con cui intraprendere ulteriori collaborazioni e sinergie.

L'Organismo ha affrontato i nuovi compiti continuando ad offrire, 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. Anche nel 2023 il bilancio si è chiuso con un risultato positivo, superiore alle previsioni, espressione della capacità dell'Organismo di fronteggiare le nuove funzioni avendo comunque a riguardo la tutela del patrimonio interno, determinando un buon andamento della gestione economica e finanziaria.

Nel 2023, i controlli hanno avuto l'obiettivo di stimolare il rispetto delle regole da parte degli iscritti. Lo strumento della raccomandazione è stato quindi largamente utilizzato. Laddove necessario, tuttavia, sono stati adottati provvedimenti sanzionatori, soprattutto di tipo pecuniario, per un totale di 145 su 254 provvedimenti adottati. Si conferma dunque la *policy* dell'Organismo, incardinata sul doppio binario della prevenzione e della repressione, nell'ottica di un unico presidio a tutela dei consumatori e del mercato.

Complessivamente l'azione di vigilanza ha rilevato un soddisfacente grado di conformità del settore, come evidenziano i dati relativi ai controlli effettuati: su 1.139 istruttorie concluse solo 59 hanno avuto come esito l'avvio di una procedura sanzionatoria. Riscontri positivi anche per le verifiche sul possesso dei requisiti professionali degli iscritti: appena 253 procedure sanzionatorie avviate a fronte di quasi 11mila controlli effettuati.

A valle delle note di raccomandazione i destinatari si sono inoltre adeguati alle indicazioni dell'Organismo, mostrando un adeguato livello di *compliance*.

Ci sono tuttavia ampi margini di miglioramento nei comportamenti degli iscritti: anche nell'anno appena trascorso sono stati infatti riscontrate inosservanze alla normativa di riferimento. Rinviano alla parte terza per i dettagli, è possibile qui anticipare che per i Mediatori creditizi è stata riscontrata una generalizzata inerzia nell'adeguarsi pienamente 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. Inoltre, sempre nei confronti dei Mediatori è stata rilevata una significativa carenza nell'adeguamento agli obblighi di trasparenza nei confronti della clientela.

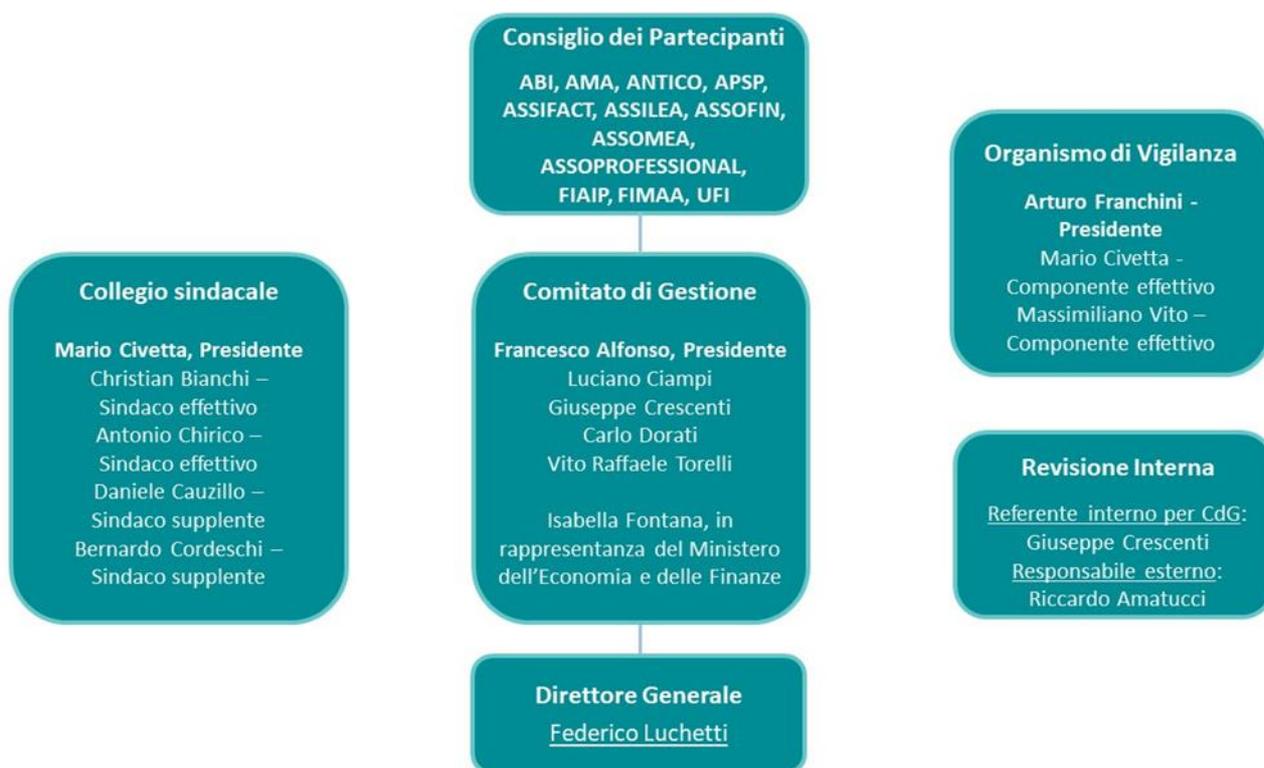
Per quanto attiene, invece, agli Agenti in attività finanziaria, una delle aree di maggiore resistenza al pieno rispetto della normativa di settore continua ad individuarsi nella disciplina del vincolo del c.d. mono-mandato. Sono state altresì rilevate diffuse criticità nell'ambito della trasparenza e correttezza relativa all'intermediazione del prodotto cessione del quinto dello stipendio e/o della pensione.

Nonostante l'attenuarsi della crisi sanitaria, l'Organismo ha scelto di confermare, anche nel 2023, lo svolgimento della Prova Valutativa e della Prova d'Esame, da remoto, per garantire la massima partecipazione ai potenziali candidati.

All'inizio dell'anno appena trascorso è stato approvato dalla Prefettura il nuovo Statuto dell'OAM. Le modifiche statutarie sono state approvate anche dal Ministero dell'Economia, sentita la Banca d'Italia. Una Fondazione aperta alle nuove categorie iscritte ai Registri, orientata al principio di parità di genere per le elezioni del prossimo Comitato di Gestione per la cui composizione verrà favorita la diversificazione di età, competenza ed esperienza, ne rappresentano i punti salienti. Lo Statuto, pur confermando la centralità del ruolo dell'Organismo nei confronti di Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi, prevede che possano partecipare alla Fondazione le Associazioni o Federazioni rappresentative, a livello nazionale, categorie di soggetti iscritti negli Elenchi, Albi o Registri tenuti dall'Organismo stesso diversi da Agenti e Mediatori. Questo nuovo gruppo di Partecipanti (gruppo C) si aggiunge a quelli rappresentativi di Banche, Intermediari finanziari, Istituti di moneta elettronica e Istituti di pagamento (gruppo A) e di Agenti in attività finanziaria e Mediatori (gruppo B). La prima metà del 2023 ha visto così il via libera all'ingresso di A.N.T.I.C.O. (Associazione Tutela Comparto Oro) tra i Partecipanti della

Fondazione, in rappresentanza della Categoria C. A seguito dell'approvazione della richiesta di adesione presentata dall'Associazione, avvenuta alla luce della verifica dei requisiti di rappresentatività e del versamento della quota di adesione, A.N.T.I.C.O. è dunque, dal 9 marzo 2023, la prima associazione che, grazie al nuovo Statuto, potrà affiancarsi alle associazioni 'storiche'.

Alla luce di questo nuovo ingresso, la *Governance* dell'OAM è la seguente:



L'Organismo risulta particolarmente attivo anche sul fronte del contrasto all'abusivismo: in particolare, grazie alla convenzione con Infocamere, è proseguita l'attività di monitoraggio sui soggetti che non risultano iscritti negli Elenchi OAM ma che sembrano invece svolgere attività riservata. È stata inoltre avviata una collaborazione con Google per contrastare l'abusivismo dell'intermediazione del credito *online*.

L'attività ha riguardato anche il settore dei Compro oro: i risultati di un'apposita analisi finalizzata a far emergere soggetti privi dell'autorizzazione sono stati inviati alla Guardia di Finanza ai fini dell'eventuale accertamento dello svolgimento abusivo dell'attività di Compro oro.

Ad aprile, inoltre, si è svolto l'Osservatorio per il contrasto all'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione del credito alla presenza di tutti gli aderenti all'Osservatorio.

Alle procure della Repubblica competenti sono stati presentati - nel 2023 - 6 esposti, mentre l'Autorità Giudiziaria ha interessato l'Organismo della pendenza di 8 procedimenti penali nei quali lo stesso è stato individuato quale persona offesa.

Nel 2023 l'OAM ha proseguito il lavoro di studio, redazione e diffusione di indagini, sondaggi, analisi e ricerche nell'ambito del mercato di riferimento. Trimestralmente sono stati elaborati Report dell'OAM relativi alle operazioni in criptovalute dei clienti comunicate dai VASP (*Virtual Asset Service Provider*) iscritti al Registro speciale tenuto dall'Organismo.

Anche nell'anno di riferimento sono state inviate dalla Fondazione comunicazioni al mercato che hanno come obiettivo cardine la tutela dei consumatori. In particolare, è stato raccomandato agli iscritti di effettuare apposite procedure di controllo nei confronti delle reti distributive e sui titoli di studio di dipendenti e collaboratori. Inoltre, anche alla luce del confronto con gli iscritti, a luglio è stata diramata una comunicazione relativa a un nuovo sistema di monitoraggio che ha l'obiettivo di rafforzare l'azione di vigilanza dell'OAM finalizzata a innalzare il livello qualitativo dell'attività del singolo operatore (e, di riflesso, del mercato stesso).

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 l'ingresso di 'nativi digitali' per favorire lo sviluppo competitivo di un comparto chiamato a confrontarsi con l'innovazione tecnologica che sta interessando il mondo finanziario.

PARTE PRIMA

L'EVOLUZIONE DEL CONTESTO NORMATIVO E REGOLAMENTARE

La normativa nazionale

Come noto, a valle della vicenda *Lexitor* (sent. CGUE 11 settembre 2019), con sentenza del 22 dicembre 2022, n. 263, (in Gazz. Uff. 28 dicembre 2022, n. 52), la Corte Costituzionale ha dichiarato l'illegittimità costituzionale dell'art. 11-*octies*, comma 2, D.L. n. 73/2021, convertito con legge n. 106 del 23 luglio 2021, limitatamente alle parole «*e le norme secondarie contenute nelle disposizioni di trasparenza e di vigilanza della Banca d'Italia*».

In attuazione della predetta pronuncia di illegittimità costituzionale, l'art. 27 del D.L. n. 104 del 10 agosto 2023, convertito con modificazioni dalla L. 9 ottobre 2023, n. 136, ha previsto la sostituzione all'art. 11-*octies*, comma 2, dei periodi secondo e seguenti come segue: «*Nel rispetto del diritto dell'Unione europea, come interpretato dalle pronunce della Corte di Giustizia dell'Unione europea, in caso di estinzioni anticipate dei contratti sottoscritti prima della data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto continuano ad applicarsi, fatte salve le disposizioni del codice civile in materia di indebito oggettivo e di arricchimento senza causa, le disposizioni dell'articolo 125-sexies del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, vigenti alla data della sottoscrizione dei contratti; non sono comunque soggette a riduzione le imposte.*».

Il Legislatore ha, dunque, armonizzato la normativa nazionale al diritto UE, così come interpretato dalla CGUE, eliminando il riferimento alle norme secondarie di Banca d'Italia, che limitavano la ripetibilità dei soli costi *recurring* in caso di estinzioni anticipate di contratti di finanziamento sottoscritti prima all'entrata in vigore del novellato art. 125-*sexies* TUB.

La normativa europea

Il 2023 ha visto la nascita di importanti riforme normative in sede europea, volte ad innovare settori nevralgici per l'Organismo.

Innanzitutto, si è concluso l'*iter* di approvazione della nuova Direttiva sui contratti di credito ai consumatori (cd. CCD II) e il testo della stessa è stato pubblicato il 30 ottobre

2023 nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea (Direttiva UE 2023/2225 del 18 ottobre 2023).

Tale atto abroga la direttiva 2008/48/CE – la quale continuerà ad applicarsi ai contratti di credito in corso al 20 novembre 2026 fino al loro termine - ed introduce un nuovo regime normativo in materia di credito al consumo.

L'esigenza di rinnovare le disposizioni in materia si è resa necessaria - come si legge nella stessa Direttiva - a causa della parziale efficacia della precedente norma europea nel garantire la piena tutela del consumatore, imputabile sia alla formulazione imprecisa di determinati articoli, che a fattori esterni, come gli sviluppi legati alla digitalizzazione, l'applicazione e l'esecuzione pratiche negli Stati membri, come pure al fatto che certi aspetti del mercato del credito al consumo non sono contemplati dalla direttiva.

Tra le principali novità apportate dalla nuova CCD II vi sono, in primo luogo, l'estensione dell'ambito di applicazione della direttiva stessa e, conseguentemente, della connessa tutela del consumatore. La norma, infatti, è volta ad includere i prestiti di importo inferiore a 200 euro, i contratti di locazione o di *leasing* con opzione di acquisto e i contratti di credito sotto forma di concessione di scoperto e in cui il credito debba essere rimborsato entro 30 giorni, nonché tutti i contratti di credito fino a 100.000 euro; la norma intende ricomprendere, altresì, i servizi di credito tramite *crowdfunding* - quando i finanziamenti siano erogati direttamente ai consumatori e quando i prestatori di servizi facilitino la concessione di un credito fra creditori che operano nell'ambito della loro attività commerciale o professionale e consumatori – e i contratti cd. “*buy now, pay later*”, ovvero basati sul sistema «compra ora, paga dopo».

In secondo luogo, la Direttiva interviene sulla necessaria e piena informazione del consumatore rispetto al credito, con norme pubblicitarie maggiormente rigorose anche al fine di ridurre il sovraindebitamento. La Direttiva in esame si pone infatti l'obiettivo di garantire ai consumatori un più elevato livello di informazione e consapevolezza rispetto ai contratti di credito al consumo che intendono stipulare, anche attraverso servizi di consulenza.

Infine, la CCD II prevede procedure obbligatorie di valutazione del merito creditizio volte a determinare l'effettiva rimborsabilità del credito.

La normativa in discorso interviene poi su altri temi importanti, ad esempio introducendo il divieto delle pratiche di commercializzazione abbinata – ovvero l'offerta o la

commercializzazione di un contratto di credito in un pacchetto che comprende altri prodotti o servizi finanziari distinti, qualora il contratto di credito non sia disponibile per il consumatore separatamente – in quanto possono indurre i consumatori a concludere contratti di credito non rispondenti al loro interesse.

Altro argomento oggetto di intervento da parte della CCD II è il rimborso al consumatore dei costi in caso di estinzione anticipata del finanziamento; la Direttiva, in linea con quanto sostenuto dalla Corte di Giustizia dell'Unione Europea con la sentenza *Lexitor*, prevede che la riduzione del costo totale del credito comprenda anche i costi che non dipendono dalla durata del contratto (c.d. costi *up front*).

L'attenzione al consumatore della nuova Direttiva si apprezza altresì nell'aver intensificato anche gli obblighi, a carico degli Stati membri, di promuovere l'educazione finanziaria in merito a un indebitamento e a una gestione del debito responsabili, in particolare per quanto riguarda i contratti di credito.

La CCD II è già entrata in vigore e gli Stati membri dovranno adottare entro il 20 novembre 2025 le disposizioni necessarie per conformarsi alle previsioni ivi contenute.

Altra novità nel panorama normativo europeo riguarda il Regolamento (UE) 2023/1114 relativo ai mercati delle cripto-attività ("MiCAR") pubblicato nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea in data 9 giugno 2023 e applicabile dal 30 dicembre 2024.

Il testo definitivo del MiCAR regola l'attività posta in essere dai c.d. "*Cripto Asset Service Providers*" (per brevità "Casp") ossia i prestatori di servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale e di portafoglio digitale, nonché gli emittenti di valuta virtuale.

Le disposizioni contenute nel MiCAR perseguono l'obiettivo di dare certezza al diritto mediante l'armonizzazione e la sostituzione delle normative nazionali degli Stati Membri nell'ottica di rafforzare l'innovazione a garanzia della stabilità finanziaria e a tutela del consumatore.

In estrema sintesi, il Regolamento prevede che i Casp, per esercitare la propria attività, rispettino alcuni obblighi diretti a garantire la trasparenza del loro operato e l'utilizzo di presidi volti a contrastare il riciclaggio ed il finanziamento del terrorismo.

Nella disciplina di tali aspetti, l'attenzione alla tutela del consumatore risulta espressa sotto numerosi punti di vista.

A titolo esemplificativo, in merito agli obblighi di trasparenza cui sono sottoposti i Casp e gli emittenti di valuta virtuale, deve essere menzionato l'obbligo di dotazione di

strumenti informativi di alto contenuto tecnico-specifico, tra cui, la pubblicazione del “*Whitepaper*” sottostante ad ogni valuta virtuale, al fine di consentire la piena conoscibilità dei progetti relativi alle monete virtuali oggetto di negoziazione o conservazione.

L'utilizzo di simili meccanismi risponde al duplice obiettivo di garantire una forte tutela informativa del cliente e consentire una vigilanza operativa sulle attività svolte dai Casp e sui prodotti offerti degli stessi.

Su tale aspetto, risulta eloquente la previsione di un regime autorizzativo che coinvolge le “*autorità competenti*” nazionali degli Stati Membri, e, infine, l'istituzione di un Registro centrale tenuto dalla “*European Securities and Market Authority*” (per brevità “ESMA”).

In questo quadro, il MiCAR prevede una comunicazione costante tra le Autorità competenti nazionali e l'ESMA, onde consentire una approfondita vigilanza sulle attività svolte dai Casp.

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 2023, ha segnato una debolissima crescita del Pil, +0,7%, contro il +3,9% dell'anno precedente, accompagnata da un rallentamento dell'inflazione, che ha registrato un incremento medio pari al 5,6% a fronte del +8,1% del 2022.

Su tali andamenti economici ha inciso la politica monetaria restrittiva della Bce, avviata con progressivi rialzi dei tassi di riferimento a partire da luglio del 2022. All'ultimo aumento, deciso a settembre 2023, con il quale 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 4,50%, al 4,75% e al 4,00% ha fatto seguito la decisione di dicembre di lasciare i tassi invariati.

A valle delle scelte della Bce sono contestualmente aumentati i tassi applicati ai mutui e ai prestiti: in base ai dati pubblicati dalla Banca d'Italia il tasso di interesse medio sui nuovi prestiti bancari alle imprese era salito al 5,6% in novembre; il costo dei nuovi mutui alle famiglie per l'acquisto di abitazioni si collocava al 4,5 per cento. Tali incrementi si sono riflessi sulla domanda di credito da parte di imprese e famiglie, segnalata in riduzione dalla Banca d'Italia.

Nonostante questo contesto particolarmente difficile, nel 2023, in continuità con quanto registrato l'anno precedente, si è registrato un aumento di 72 iscritti agli Elenchi di Agenti e Mediatori: il numero totale degli iscritti negli Elenchi (operativi, non operativi e sospesi per provvedimento sanzionatorio dell'Organismo), è risultato pari a 8.957 soggetti. Anche i collaboratori degli iscritti sono aumentati, registrando un importante aumento rispetto all'anno precedente (+696 soggetti), per un totale di 20.397 unità.

Dati Elenchi al 31/12/2023

| Situazione Elenchi | AGENTI | | MED | AGENTI IP | | 2023 | 2022 | Δ 22/23 | Trend % 22/23 |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------|------------------|
| | P.F. | P.G. | P.G. | P.F. | P.G. | 31-dic | 31-dic | | |
| Iscritti | 5.641 | 1.034 | 333 | 1.793 | 156 | 8.957 | 8.885 | 72 | 1% |
| - Operativi | 5.091 | 985 | 327 | 1.630 | 146 | 8.179 | 8.092 | 87 | 1% |
| - Non Operativi | 548 | 47 | 6 | 160 | 10 | 771 | 793 | -22 | -3% |
| - Sospesi | 2 | 2 | 0 | 3 | 0 | 7 | 0 | 7 | N/D |
| Collaboratori | 721 | 8.097 | 8.027 | 185 | 3.367 | 20.397 | 19.701 | 696 | 4% |
| - Agente Società Capitali | | 7.806 | 8.027 | | 3.243 | 19.076 | 18.351 | 725 | 4% |
| - Agente Società di Persone | | 291 | | | 124 | 415 | 502 | -87 | -17% |
| Cancellati | 7.381 | 938 | 256 | 2.690 | 360 | 11.625 | 8.142 | 3.483 | 43% |
| - su istanza di parte / d'ufficio | 4.208 | 712 | 204 | 730 | 190 | 6.044 | 5.585 | 459 | 8% |
| - con provv. sanz. art.128 - duodecies, co.1 | 1.110 | 148 | 44 | 1.445 | 120 | 2.867 | 2.557 | 310 | 12% |
| - con provv. art.128 - duodecies, co.3 | 2.063 | 78 | 8 | 515 | 50 | 2.714 | 2.448 | 266 | 11% |

Gli Agenti in attività finanziaria iscritti sono aumentati di 64 unità, così come i Mediatori creditizi (+25), mentre per gli Agenti nei servizi di pagamento si evidenzia, in controtendenza rispetto al 2022, una lieve flessione di 2 unità.

Per quanto riguarda la categoria dei dipendenti/collaboratori degli iscritti, l'incremento registrato (696 unità, +4%), conferma la tendenza registrata anche nel corso degli anni precedenti, per Mediatori creditizi (+410) ed Agenti in attività finanziaria (+316); per gli Agenti nei servizi di pagamento, si rileva invece una diminuzione di 30 unità.

LA STRUTTURA DI MERCATO DEGLI INTERMEDIARI DEL CREDITO

Le attività di ricerca svolte dall'OAM nel 2023 hanno permesso di analizzare la struttura del mercato degli iscritti OAM, nel quinquennio 2019-2023, con particolare riferimento alle reti distributive, composte dai collaboratori di Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi. In sintesi i risultati mostrano che né la crisi pandemica né la recente riduzione della domanda di credito da parte di famiglie e imprese, hanno influito sul numero di Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi iscritti che, al contrario, risulta aumentato annualmente nel quinquennio 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 di 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, 2022 e 2023. La popolazione individuata per ciascun anno del quinquennio 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

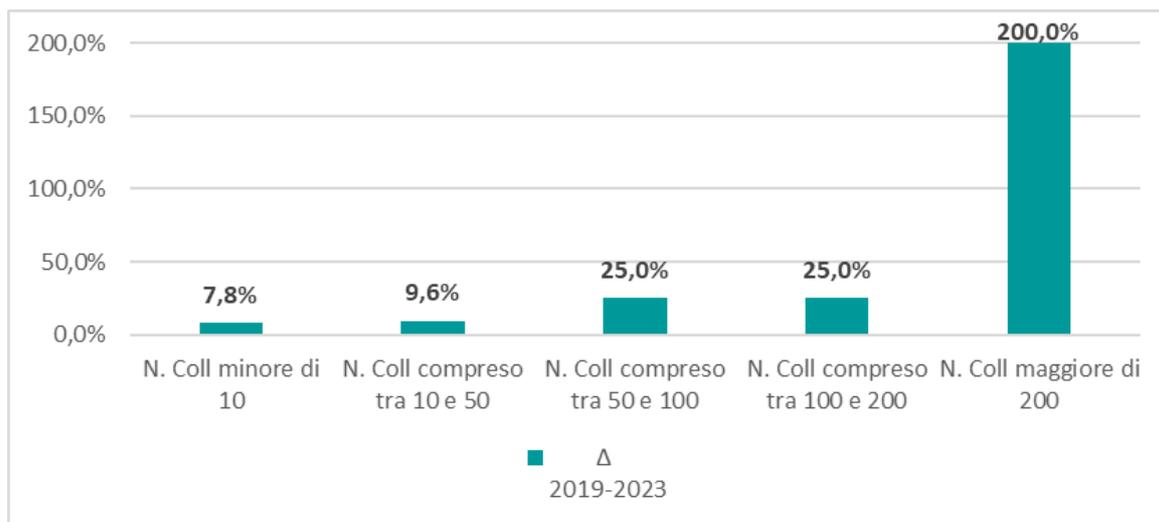
Con riferimento agli Agenti in attività finanziaria, nel grafico seguente si riportano i dati relativi alla variazione di ciascuna classe nel quinquennio considerato.

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 (97,2% al 31.12.2023), e dall'altro solo tre 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 | | 2023 | | Variazione Assoluta | Δ 2019-2023 |
|--------------------------------|---------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|---------------------|-------------|
| | | N. | Peso % | N. | Peso % | | |
| AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA | minore di 10 | 6.013 | 97,3% | 6.485 | 97,2% | 472 | 7,8% |
| | tra 10 e 50 | 157 | 2,5% | 172 | 2,6% | 15 | 9,6% |
| | tra 50 e 100 | 8 | 0,1% | 10 | 0,1% | 2 | 25,0% |
| | tra 100 e 200 | 4 | 0,1% | 5 | 0,1% | 1 | 25,0% |
| | maggiore di 200 | 1 | 0,0% | 3 | 0,0% | 2 | 200,0% |
| | Tot. | 6.183 | 100% | 6.675 | 100% | 492 | 8,0% |

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 100 e 200 unità, hanno registrato, dal 2019 al 2023, una crescita pari al +31,4%.

| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | | |
|--------------------------------|-----------------|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------------------|--------------|
| | | Numero collaboratori per classe | | | | | Variazione assoluta 2019-2023 | Δ 2019-2023 |
| AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA | minore di 10 | 3.257 | 3.471 | 3.514 | 3.589 | 3.578 | 321 | 9,9% |
| | tra 10 e 50 | 2.667 | 2.714 | 2.947 | 2.926 | 3.256 | 589 | 22,1% |
| | tra 50 e 100 | 568 | 818 | 873 | 879 | 675 | 107 | 18,8% |
| | tra 100 e 200 | 468 | 216 | 641 | 640 | 615 | 147 | 31,4% |
| | maggiore di 200 | 239 | 251 | 267 | 468 | 694 | 455 | 190,4% |
| | Tot. | 7.199 | 7.470 | 8.242 | 8.502 | 8.818 | 1.619 | 22,5% |

A conferma delle risultanze sopraindicate, il peso dei collaboratori di ciascuna classe sul totale delle collaborazioni risulta caratterizzato da una crescita nel quinquennio 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.

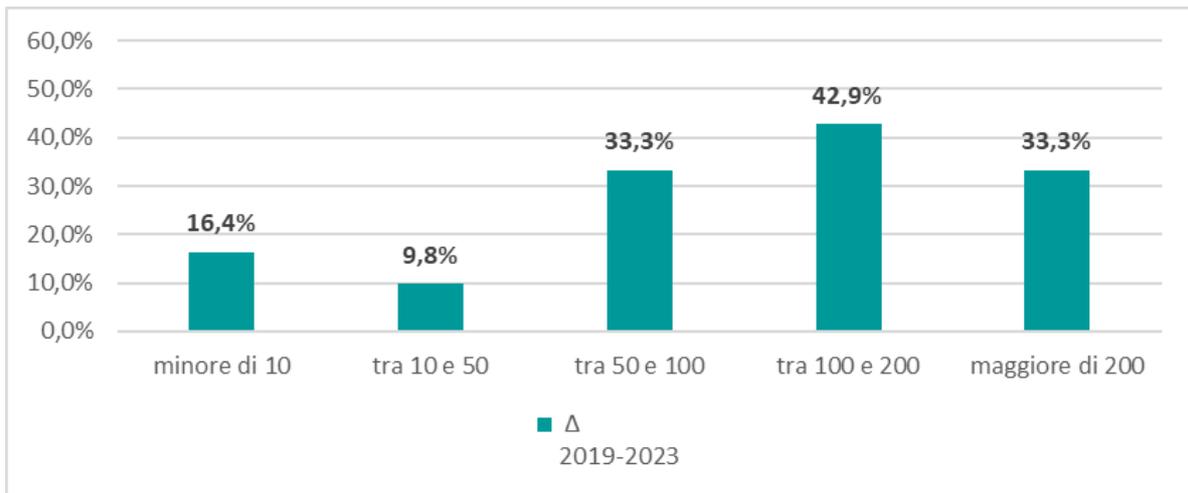
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | |
|--------------------------------|-----------------|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------------|
| | | Peso collaboratori per classe | | | | | Δ 2019-2023 |
| AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA | minore di 10 | 45,2% | 46,5% | 42,6% | 42,2% | 40,6% | -4,7% |
| | tra 10 e 50 | 37,0% | 36,3% | 35,8% | 34,4% | 36,9% | -0,1% |
| | tra 50 e 100 | 7,9% | 11,0% | 10,6% | 10,3% | 7,7% | -0,2% |
| | tra 100 e 200 | 6,5% | 2,9% | 7,8% | 7,5% | 7,0% | 0,5% |
| | maggiore di 200 | 3,3% | 3,4% | 3,2% | 5,5% | 7,9% | 4,6% |

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 quinquennio 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, l'analisi ha evidenziato un più alto tasso di crescita nel quinquennio per le classi caratterizzate da una più ampia rete distributiva.



Inoltre, dai risultati dell'analisi emerge che la quasi totalità dei Mediatori creditizi presenta una rete distributiva composta da meno di 50 collaboratori (92,2% al 31.12.2023). Nella seguente tabella, si riportano i dati analitici inerenti all'analisi svolta:

| | Focus collaboratori | 2019 | | 2023 | | Variazione Assoluta | Δ 2019-2023 |
|----------------------------|------------------------|------------|-------------|------------|-------------|---------------------|--------------|
| | | N. | Peso % | N. | Peso % | | |
| MEDIATORI CREDITIZI | minore di 10 | 225 | 78,9% | 262 | 78,7% | 37 | 16,4% |
| | tra 10 e 50 | 41 | 14,4% | 45 | 13,5% | 4 | 9,8% |
| | tra 50 e 100 | 6 | 2,1% | 8 | 2,4% | 2 | 33,3% |
| | tra 100 e 200 | 7 | 2,5% | 10 | 3,0% | 3 | 42,9% |
| | maggiore di 200 | 6 | 2,1% | 8 | 2,4% | 2 | 33,3% |
| | Tot. | 285 | 100% | 333 | 100% | 48 | 16,8% |

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 2023 il peso dei Mediatori con meno di 10 collaboratori è diminuito di 0,2 punti percentuali, le società di mediazione con un numero di collaboratori superiori a 50 hanno aumentato il loro peso di oltre un punto percentuale.

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 (+50,5% e +50,3%). 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 variazione percentuale negativa delle proprie reti distributive (-3,9%).

| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | | |
|---------------------|-----------------|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------------------|--------------|
| | | Numero collaboratori per classe | | | | | Variazione assoluta 2019-2023 | Δ 2019-2023 |
| MEDIATORI CREDITIZI | minore di 10 | 592 | 619 | 689 | 700 | 745 | 153 | 25,8% |
| | tra 10 e 50 | 853 | 609 | 785 | 856 | 820 | -33 | -3,9% |
| | tra 50 e 100 | 409 | 894 | 507 | 468 | 552 | 143 | 35,0% |
| | tra 100 e 200 | 969 | 907 | 1.169 | 1.332 | 1.458 | 489 | 50,5% |
| | maggiore di 200 | 2.963 | 3.780 | 4.357 | 4.261 | 4.452 | 1.489 | 50,3% |
| | Tot. | 5.786 | 6.809 | 7.507 | 7.617 | 8.027 | 2.241 | 38,7% |

A conferma delle risultanze sopraindicate, il peso dei collaboratori di ciascuna classe sul totale delle collaborazioni risulta caratterizzato da una crescita nel quinquennio 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 | 2023 | | |
|---------------------|-----------------|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------------|--|
| | | Peso collaboratori per classe | | | | | Δ 2019-2023 | |
| MEDIATORI CREDITIZI | minore di 10 | 10,2% | 9,1% | 9,2% | 9,2% | 9,3% | -1,0% | |
| | tra 10 e 50 | 14,7% | 8,9% | 10,5% | 11,2% | 10,2% | -4,5% | |
| | tra 50 e 100 | 7,1% | 13,1% | 6,8% | 6,1% | 6,9% | -0,2% | |
| | tra 100 e 200 | 16,7% | 13,3% | 15,6% | 17,5% | 18,2% | 1,4% | |
| | maggiore di 200 | 51,2% | 55,5% | 58,0% | 55,9% | 55,5% | 4,3% | |

L'INGRESSO DEI 'NATIVI DIGITALI' NEL SETTORE

Nel 2022 l'OAM ha confermato l'esenzione contributiva di iscrizione per il 2023 dei 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 dell'iniziativa, avviata nel 2022 e confermata per il 2024, è stato quello di 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 nel 2023, rispetto al 2021, degli Agenti in attività finanziaria *under 30* è aumentato di 2 punti percentuali, quello delle iscrizioni degli Agenti *under 30* che prestano esclusivamente servizi di pagamento è aumentato di 3 punti percentuali.

Il peso percentuale nel 2023, rispetto al 2021, dei collaboratori *under 30* comunicati da tutte le categorie analizzate sul totale è aumentato di circa mezzo punto percentuale.

In particolare, il peso dei collaboratori, appartenenti alla prima fascia di età individuata degli Agenti in attività finanziaria conferma il *trend* generale, con un aumento del 3% rispetto a quanto riscontrato nel 2021. Con riferimento alla categoria dei Mediatori creditizi, il peso percentuale dei collaboratori con meno di 30 anni risulta stabile nell'orizzonte temporale oggetto di analisi.

Per quanto riguarda invece gli Agenti che prestano esclusivamente servizi di pagamento si rileva nel triennio 2021-2023 da un lato un aumento del numero di collaboratori con meno di 30 anni di circa 10 punti percentuali, e dall'altro una riduzione del peso dei collaboratori appartenenti alla prima fascia di età individuata del 3%.

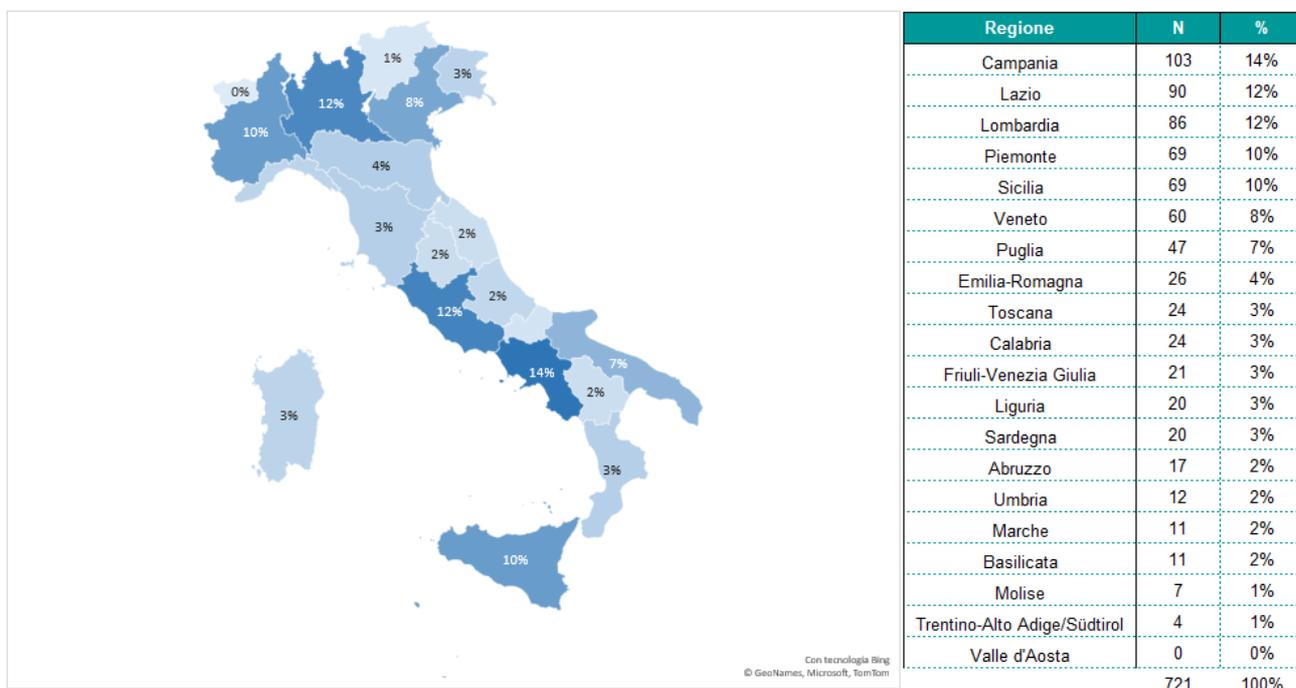
Agenti in attività finanziaria persone fisiche

Il numero di Agenti in attività finanziaria persone fisiche che dal 1° gennaio al 31° dicembre del 2023 ha ottenuto l'iscrizione, e che risulta al 31.12.2023 iscritto con lo stato di

operatività e non operatività, all'Elenco tenuto dall'OAM è pari a 721 unità, di cui il 30% (215 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 triennio. In particolare, il peso delle iscrizioni nel 2023 dei giovani Agenti è aumentato di 2 punti percentuali rispetto al 2021. Attraverso tale aumento gli *under 30* risultano essere la classe di età con il maggior numero di iscrizioni nel 2023.

| | Andamento iscrizioni Agenti AF | 2021 | Peso % fasce di età | 2023 | Peso % fasce di età |
|--------------|---------------------------------------|------------|---------------------|------------|---------------------|
| | Agenti in attività finanziaria | 765 | | 721 | |
| Fasce di età | <i>Under 30</i> | 218 | 28% | 215 | 30% |
| | 30-40 | 209 | 27% | 162 | 22% |
| | 40-50 | 189 | 25% | 192 | 27% |
| | Over 50 | 149 | 19% | 152 | 21% |

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 2023 e che risultano al 31.12.2023 iscritti con lo stato di operatività e non operatività, viene registrata in Campania (14%), seguita da Lazio e Lombardia (12%).

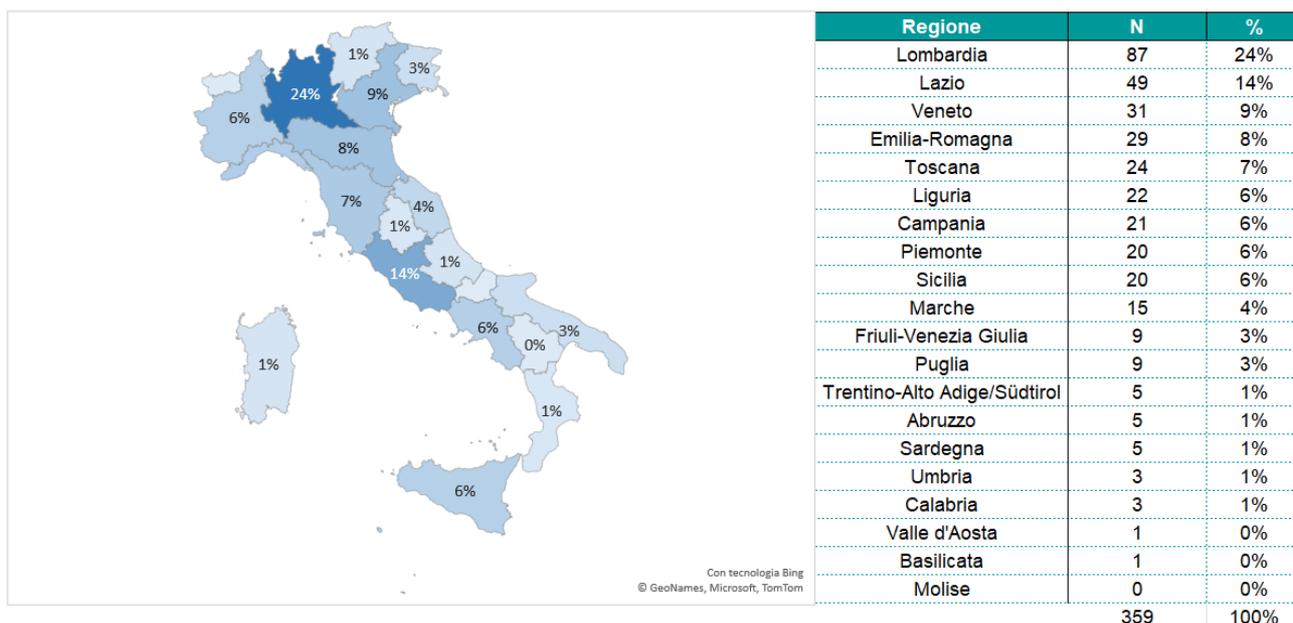


Agenti nei servizi di pagamento persone fisiche

Il numero di Agenti nei servizi di pagamento che dal 1° gennaio al 31° dicembre del 2023 ha ottenuto l'iscrizione, e che risulta al 31.12.2023 iscritto con lo stato di operatività e non operatività, all'Elenco tenuto dall'OAM è pari a 359 unità, di cui il 24% (87 Agenti) rientra nella fascia di età 18-30. Come evidenziato nella tabella di seguito riportata, il peso della prima fascia di età nel 2023 risulta in crescita rispetto a quanto riscontrato nel 2021. In particolare, il peso delle iscrizioni dal 1° gennaio al 31° dicembre del 2023 dei giovani Agenti IP è cresciuto di 3 punti percentuali nel 2023 rispetto allo stesso periodo del 2021.

| | Andamento iscrizioni Agenti IP | 2021 | Peso % fasce di età | 2023 | Peso % fasce di età |
|--------------|--|------------|---------------------|------------|---------------------|
| | AGENTI NEI SERVIZI DI PAGAMENTO | 438 | | 359 | |
| Fasce di età | <i>Under 30</i> | 94 | 21% | 87 | 24% |
| | 30-40 | 182 | 42% | 127 | 35% |
| | 40-50 | 117 | 27% | 83 | 23% |
| | <i>Over 50</i> | 45 | 10% | 62 | 17% |

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 01.01.2023 al 31.12.2023 e che risultano al 31.12.2023 iscritti con lo stato di operatività e non operatività, viene registrata in Lombardia (24%), Lazio (14%) e Veneto (9%).



Collaboratori

Il numero di collaboratori di Agenti e società di mediazione creditizia che dal 1° gennaio al 31° dicembre del 2023 è stato comunicato all'OAM, e che al 31.12.2023 risulta caratterizzato da una collaborazione attiva, è pari a 5.543 unità, di cui 1.412 rientrano nella fascia di età 18-30. Analizzando il *trend* del numero dei collaboratori comunicati nel triennio oggetto di analisi, è possibile riscontrare che al 31.12.2023 i collaboratori con meno di 30 anni hanno fatto registrare un aumento di presenza negli Elenchi pari al 3,9% rispetto al 2021. La fascia *under 30* ha aumentato, dal 01.01.2023 al 31.12.2023 rispetto al 2021, il proprio peso percentuale sul totale delle nuove presenze (+0,4%).

| | Andamento iscrizioni Collaboratori | 2021 | 2022 | 2023 | Trend | Differenza peso % fasce di età 2021- 2023 |
|--------------|------------------------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|---|
| | N. collaboratori | 5.412 | 5.143 | 5.543 | 2,4% | |
| Fasce di età | <i>Under 30</i> | 1.359 | 1.331 | 1.412 | 3,9% | 0,4% |
| | 30-40 | 1.536 | 1.336 | 1.399 | -8,9% | -3,1% |
| | 40-50 | 1.475 | 1.386 | 1.454 | -1,4% | -1,0% |
| | Over 50 | 1.042 | 1.090 | 1.278 | 22,6% | 3,8% |

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 2023 dei giovani collaboratori con meno di 30 anni è aumentato di tre punti percentuali rispetto al 2021. Per i collaboratori di Agenti nei servizi di pagamento si registra invece una riduzione del peso nel 2023 dei collaboratori *under 30* di tre punti percentuali rispetto al 2021; infine per i collaboratori di società di mediazione creditizia, il peso percentuale dei collaboratori con meno di 30 anni risulta stabile nell'orizzonte temporale oggetto di analisi.

Pertanto, in base a quanto sopra descritto è possibile affermare che nel 2023 il peso dei collaboratori appartenenti alla prima fascia di età individuata è aumentato per una parte delle categorie oggetto di analisi rispetto a quanto riscontrato nello stesso periodo del 2021.

| | | Andamento iscrizioni Collaboratori | | 2021 | % | 2023 | % |
|--------------|--|--|--|--------------|-----|--------------|-----|
| | | Collaboratori di Agenti in attività finanziaria | | 2.659 | | 2.603 | |
| Fasce di età | | <i>Under 30</i> | | 704 | 26% | 746 | 29% |
| | | 30-40 | | 831 | 31% | 741 | 28% |
| | | 40-50 | | 675 | 25% | 662 | 25% |
| | | <i>Over 50</i> | | 449 | 17% | 454 | 17% |
| | | Collaboratori di Agenti IP | | 726 | | 913 | |
| Fasce di età | | <i>Under 30</i> | | 162 | 22% | 178 | 19% |
| | | 30-40 | | 191 | 26% | 196 | 21% |
| | | 40-50 | | 224 | 31% | 232 | 25% |
| | | <i>Over 60</i> | | 149 | 21% | 307 | 34% |
| | | Collaboratori di Mediatori creditizi | | 2.027 | | 2.027 | |
| Fasce di età | | <i>Under 30</i> | | 493 | 24% | 488 | 24% |
| | | 30-40 | | 514 | 25% | 462 | 23% |
| | | 40-50 | | 576 | 28% | 560 | 28% |
| | | <i>Over 60</i> | | 444 | 22% | 517 | 26% |

FOCUS SUI COLLABORATORI

Un *focus ad hoc* è stato fatto sui collaboratori “puri”, ovvero sia 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 12% anche dei “puri” (+2.107 unità): un aumento sostanziale in tutti i settori, soprattutto in quello degli Agenti in attività finanziaria (+1.545) e della Mediazione creditizia (+410). Crescita più moderata per i collaboratori puri degli Agenti di servizi di pagamento, per i quali si è registrato un aumento del numero di 152 unità.

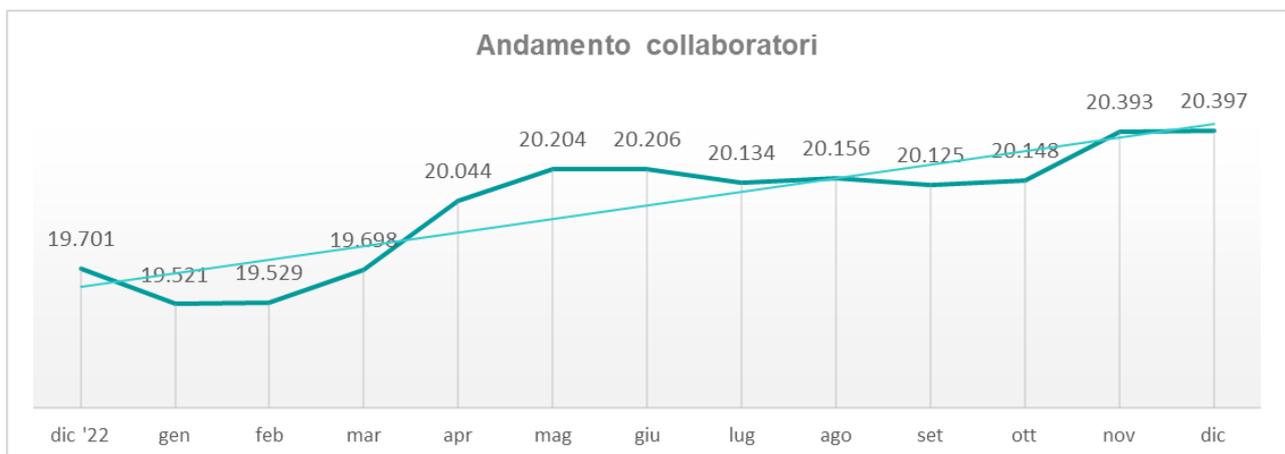
Nel settore dell’agenzia finanziaria, il 96% dei collaboratori (7.806 unità) risulta essere alle dipendenze di società di capitali e di questi oltre l’85% risulta “puro”, con il restante 15% iscritto quindi anche come persona fisica. Nei servizi di pagamento (società di capitali), invece, solo l’8% dei soggetti è iscritto anche come persona fisica, con la quasi totalità (92%) in rapporto di collaborazione con le società iscritte.

Collaboratori "puri": comparazione 2022/2023

| Collaboratori puri | AGENTI | MED | AGENTI IP | 2023 | 2022 | Δ 22/23 | Trend % 22/23 |
|---------------------------|--------|-------|-----------|---------------|---------------|------------|------------------|
| | P.G. | P.G. | P.G. | 31-dic | 31-dic | | |
| | 7.806 | 8.027 | 3.243 | 19.076 | 16.969 | | |
| di Iscritti operativi | 7.645 | 8.023 | 3.224 | 18.892 | 16.927 | 1.965 | 12% |
| di Iscritti non operativi | 77 | 4 | 19 | 100 | 42 | 58 | 138% |
| di sospesi | 84 | 0 | 0 | 84 | 0 | 84 | N/D |

Il Grafico che segue riporta l'aumento registrato nel corso del 2023 (+696), 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 Mediazione creditizia (+410), pari al 59%, così come delle Agenzie finanziarie (+276), pari al 40%.

Andamento annuale collaboratori



Per la categoria dei Mediatori creditizi, il 2023 si è chiuso registrando un numero di collaboratori totale pari a 8.027 unità. Per gli Agenti in attività finanziaria si conferma l'andamento registrato negli ultimi anni dove le società di capitali sono in continuo aumento (+339) mentre le società di persone diminuiscono del 9% con 63 soggetti in meno.

IL FENOMENO DELLE CANCELLAZIONI

Con riferimento ai soggetti cancellati dagli Elenchi nel corso del 2023, emerge che il numero di Agenti cancellati è pari a 1.164 unità, di cui 806 (69%) Agenti in attività finanziaria e 358 (31%) Agenti nei servizi di pagamento.

Come riportato nella Tabella che segue, dei 1.164 Agenti cancellati nel 2023, il 12% (144 unità) ha iniziato una nuova collaborazione a seguito della cancellazione dagli Elenchi OAM; il 12% (corrispondente a 138 unità) ha mantenuto attiva la collaborazione avviata in data antecedente a quella di cancellazione; mentre, il 76% (corrispondente a 882 unità) non ha iniziato una nuova collaborazione.

Focus cancellati 2023

| Focus 2023 Cancellazioni Agenti in attività finanziaria/IP | N. | % |
|---|--------------|-------------|
| Numero Agenti in attività finanziaria cancellati | 806 | 69% |
| Numero Agenti IP cancellati | 358 | 31% |
| Totale | 1.164 | 100% |
| Numero collaborazioni attivate post cancellazione | 144 | 12% |
| Mediatore | 122 | 85% |
| Agente Società di Capitali | 20 | 14% |
| Agente IP Società di Capitali | 2 | 1% |
| Numero collaborazioni mantenute attive | 138 | 12% |
| Mediatore | 1 | 1% |
| Agente Società di Capitali | 106 | 77% |
| Agente Persona Fisica | 1 | 1% |
| Agente IP Società Semplice | 1 | 1% |
| Agente IP Società di Capitali | 10 | 7% |
| Agente IP Persona Fisica | 19 | 14% |
| Nessuna collaborazione post cancellazione | 882 | 76% |

I MANDATI

Al 31 dicembre 2023 risultano comunicati dagli iscritti complessivamente 31.765 mandati, con un aumento del 3% (895 unità) rispetto al 2022.

Come riscontrabile nella seguente Tabella, l'offerta sul mercato dei prodotti oggetto di mandato conferma la medesima composizione dell'anno passato con la "Cessione del V dello stipendio/pensione e delegazioni di pagamento" maggiormente presente sul mercato (17%), seguito dal "Credito personale" (14%) e dai "Mutui" (9%).

I prodotti per i quali si è registrato il maggior aumento in termini numerici sono: "Garanzie collettive dei fidi" (+15%), "Ristrutturazione dei crediti" (+14%) e "Aperture di credito in conto corrente" (+12%); flessione, invece, per "Money Transfer" (-2%) e "Leasing autoveicoli e aeronavali" (-3%).

Confronto dati mandato

| A Concessione di finanziamenti | 2022 | % | 2023 | % | Δ | Trend % |
|---|---------------|-------------|---------------|-------------|------------|------------|
| A.2 Cessioni del V / pensione e delegazioni di pagamento | 5.298 | 17% | 5.355 | 17% | 57 | 1% |
| A.10 Credito personale | 4.362 | 14% | 4.452 | 14% | 90 | 2% |
| A.1 Mutui | 2.931 | 9% | 2.993 | 9% | 62 | 2% |
| B.2 Carte di credito e di debito | 2.499 | 8% | 2.628 | 8% | 129 | 5% |
| B.1 Money transfer | 2.225 | 7% | 2.165 | 7% | -60 | -3% |
| A.4 Acquisto credito | 1.904 | 6% | 1.988 | 6% | 84 | 4% |
| A.5 Leasing autoveicoli e aeronavali | 1.812 | 6% | 1.756 | 6% | -56 | -3% |
| A.11 Credito finalizzato | 1.616 | 5% | 1.697 | 5% | 81 | 5% |
| B.3 Incasso e trasferimento fondi ed altri servizi di pagamento | 1.358 | 4% | 1.474 | 5% | 116 | 8% |
| A.7 Leasing strumentale | 1.264 | 4% | 1.287 | 4% | 23 | 2% |
| A.15 Credito revolving | 987 | 3% | 1.079 | 3% | 92 | 9% |
| A.9 Aperture di credito in conto corrente | 907 | 3% | 1.033 | 3% | 126 | 12% |
| A.3 Factoring | 830 | 3% | 902 | 3% | 72 | 8% |
| A.6 Leasing immobiliare | 888 | 3% | 869 | 3% | -19 | -2% |
| A.8 Leasing su fonti rinnovabili ed altre tipologie di investimento | 759 | 2% | 744 | 2% | -15 | -2% |
| A.16 Ristrutturazione dei crediti | 348 | 1% | 403 | 1% | 55 | 14% |
| A.13 Rilascio di fidejussioni e garanzie | 305 | 1% | 316 | 1% | 11 | 3% |
| A.14 Anticipi e sconti commerciali | 279 | 1% | 283 | 1% | 4 | 1% |
| A.12 Prestito su pegno | 151 | 0% | 170 | 1% | 19 | 11% |
| A.13-bis Garanzia collettiva dei fidi | 138 | 0% | 162 | 1% | 24 | 15% |
| TOTALE | 30.861 | 100% | 31.756 | 100% | 895 | 92% |

Analizzando l'evoluzione storica dei prodotti e servizi comunicati dagli Agenti iscritti nell'ultimo quinquennio 2019-2023, può evidenziarsi una crescita sostanziale per i prodotti quali "Factoring" (114%), "Garanzia collettiva dei fidi" (84%) e "Acquisto credito" (81%); così come una sostanziale stabilizzazione per "Leasing autoveicoli e aeronavali" (+1%) e "Rilascio di fidejussioni e garanzie". L'unico prodotto per il quale si registra un trend negativo risulta essere "Prestiti su pegno" (-7%).

PASSAPORTO EUROPEO

Con riferimento all'Elenco degli Intermediari del credito autorizzati in altri Paesi europei e, 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, alla data del 31 dicembre 2023 si conta un totale di 18 soggetti.

La Tabella seguente mostra la provenienza di tali intermediari europei, abilitati a operare in Italia: il maggior numero (44%) provengono dall'Austria, con 8 soggetti, e dalla Francia (28%) con 5 operatori.

Autorizzati in Stati UE ed abilitati in Italia

| NAZIONE | UE ABILITATI IN ITALIA | % |
|---------------|------------------------|-------------|
| AUSTRIA | 8 | 44% |
| FRANCIA | 5 | 28% |
| BELGIO | 2 | 11% |
| PAESI BASSI | 2 | 11% |
| SPAGNA | 1 | 6% |
| TOTALE | 18 | 100% |

Per quanto concerne, invece, gli iscritti negli Elenchi OAM, autorizzati ad operare in Italia nel settore del credito immobiliare e, in quanto tali, abilitati a operare in altri Paesi europei - in virtù del "Passaporto Europeo" - a valle della comunicazione dei relativi

nominativi alle rispettive Autorità del Paese ospitante, si conta un totale di 3 soggetti (2 Agenti in attività finanziaria – persone fisiche - e 1 Mediatore creditizio).

LA DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI AGENTI E MEDIATORI ISCRITTI

La Tabella che segue mostra la distribuzione geografica della popolazione degli iscritti operativi negli Elenchi alla fine del 2023. In particolare, come negli anni passati, il maggior numero di iscritti operativi si concentra nel Sud Italia e Isole (39%), principalmente in Sicilia e Campania (rispettivamente 12% e 10%), dove si registra anche la più cospicua presenza di Agenti persone fisiche.

Il restante 39% degli iscritti è presente nelle regioni settentrionali, con il 14% in Lombardia, e si registra una più alta presenza di realtà maggiormente strutturate quali i Mediatori creditizi, dei quali oltre il 58% ha qui la propria sede legale (di cui circa il 37% nella sola Lombardia) e di Agenti nei servizi di pagamento, persone fisiche (circa il 50% del totale sul territorio nazionale).

In Centro Italia, dove la regione con maggiore presenza di iscritti è il Lazio (12%), si registra un'elevata presenza di iscritti per la categoria degli Agenti in attività finanziaria e Agenti nei servizi di pagamento nella forma di persone fisiche.

Distribuzione geografica iscritti per regione

| Area Geografica | Totale | % sul totale | AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA | | AGENTI NEI SERVIZI DI PAGAMENTO | | MEDIATORI CREDITIZI |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------------------------|------------|---------------------------------|------------|---------------------|
| | | | PF | PG | PF | PG | |
| Nord-ovest | 1.990 | 24% | 1.086 | 240 | 484 | 39 | 141 |
| Piemonte | 578 | 7% | 397 | 81 | 76 | 7 | 17 |
| Lombardia | 1.177 | 14% | 554 | 144 | 330 | 28 | 121 |
| Liguria | 233 | 3% | 134 | 15 | 77 | 4 | 3 |
| Valle d'Aosta | 2 | 0% | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Nord-est | 1.221 | 15% | 679 | 123 | 330 | 41 | 48 |
| Emilia Romagna | 467 | 6% | 248 | 56 | 132 | 17 | 14 |
| Trentino-Alto Adige | 65 | 1% | 40 | 5 | 16 | 3 | 1 |
| Veneto | 582 | 7% | 329 | 52 | 149 | 19 | 33 |
| Friuli Venezia Giulia | 107 | 1% | 62 | 10 | 33 | 2 | 0 |
| Centro | 1.815 | 22% | 990 | 221 | 477 | 40 | 87 |
| Lazio | 1.016 | 12% | 543 | 134 | 253 | 23 | 63 |
| Marche | 203 | 2% | 126 | 14 | 53 | 3 | 7 |
| Toscana | 475 | 6% | 241 | 58 | 151 | 11 | 14 |
| Umbria | 121 | 1% | 80 | 15 | 20 | 3 | 3 |
| Sud | 2.115 | 26% | 1.574 | 275 | 210 | 20 | 36 |
| Abruzzo | 168 | 2% | 118 | 26 | 22 | 1 | 1 |
| Molise | 53 | 1% | 36 | 12 | 3 | 1 | 1 |
| Campania | 943 | 12% | 680 | 107 | 119 | 10 | 27 |
| Puglia | 586 | 7% | 459 | 72 | 42 | 7 | 6 |
| Basilicata | 56 | 1% | 42 | 8 | 6 | 0 | 0 |
| Calabria | 309 | 4% | 239 | 50 | 18 | 1 | 1 |
| Isole | 1.038 | 13% | 762 | 126 | 129 | 6 | 15 |
| Sicilia | 828 | 10% | 613 | 92 | 109 | 3 | 11 |
| Sardegna | 210 | 3% | 149 | 34 | 20 | 3 | 4 |
| Totale | 8.179 | 100% | 5.091 | 985 | 1.630 | 146 | 327 |

DISTRIBUZIONE DEGLI AGENTI ISCRITTI PER FASCE D'ETÀ E GENERE

Nel 2023 si conferma la composizione per fasce di età degli iscritti (persone fisiche) con oltre l'80% entro i 50 anni. La fascia con il maggior numero di iscritti (2.519, pari al 34%) risulta essere quella tra 41/50, con il 72% di soggetti di sesso maschile. Le categorie marginali risultano le meno corpose, con percentuali che si attestano all'8% e 11% rispettivamente per gli *over 60* e *under 30*. Mentre per gli *over 50*, si registra nel 2023 un aumento rispetto all'anno precedente (+165), la categoria 31/40 ha, invece, registrato un decremento di 88 unità.

Divisione iscritti per fasce di età

| Fasce d'età | AGENTI | | AGENTI IP | | Età media | Totale | % totale età | Δ 22/23 |
|---------------|--------------|--------------|--------------|------------|-----------|--------------|--------------|-----------|
| | Uomo | Donna | Uomo | Donna | | | | |
| 18-30 | 400 | 189 | 192 | 62 | 26 | 843 | 11% | 1 |
| 31-40 | 806 | 452 | 415 | 123 | 36 | 1.796 | 24% | -88 |
| 41-50 | 1.309 | 586 | 514 | 110 | 46 | 2.519 | 34% | -3 |
| 51-60 | 1.045 | 367 | 231 | 67 | 55 | 1.710 | 23% | 96 |
| >60 | 403 | 84 | 62 | 17 | 65 | 566 | 8% | 69 |
| Totale | 3.963 | 1.678 | 1.414 | 379 | 45 | 7.434 | 100% | 75 |

Tra gli Agenti in attività finanziaria, la quota parte femminile è cresciuta di due punti percentuali rispetto a quella maschile.

Per gli Agenti nei servizi di pagamento, si denota una crescita nel 2023, per entrambi i generi, di 3 punti percentuali.

Andamento iscritti divisi per fasce di età

| Fasce d'età | AGENTI | | | AGENTI IP | | |
|---------------|------------------|-------------------|-------------|------------------|-------------------|-------------|
| | Δ Uomo 2022-2023 | Δ Donna 2022-2023 | Δ 2022-2023 | Δ Uomo 2022-2023 | Δ Donna 2022-2023 | Δ 2022-2023 |
| 18-30 | 1% | -1% | 0% | 4% | -11% | -8% |
| 31-40 | -7% | -3% | -6% | -5% | 10% | 8% |
| 41-50 | -1% | 0% | -1% | 3% | 1% | 1% |
| 51-60 | 4% | 9% | 5% | 11% | 8% | 4% |
| >60 | 12% | 20% | 13% | 22% | 6% | -1% |
| Totale | 0% | 2% | 0% | 3% | 3% | 3% |

La Tabella che segue, contenente la distribuzione geografica della popolazione degli iscritti negli Elenchi alla fine del 2023, 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%), seguita da Lazio e Lombardia (11%) ove i giovani sono più presenti, poco dietro il Veneto (10%). Per gli Agenti nei servizi di pagamento, si registra una più alta presenza di *under 30* pari a 254 iscritti, suddivisi in Lombardia (24%), Lazio (15%) e Toscana (12%).

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 | 99 | 17% | 666 | 13% | Lombardia | 61 | 24% | 313 | 20% |
| Lombardia | 63 | 11% | 559 | 11% | Lazio | 37 | 15% | 238 | 15% |
| Lazio | 62 | 11% | 537 | 11% | Toscana | 30 | 12% | 130 | 8% |
| Veneto | 56 | 10% | 305 | 6% | Campania | 20 | 8% | 115 | 7% |
| Sicilia | 55 | 9% | 628 | 12% | Emilia-Romagna | 18 | 7% | 123 | 8% |
| Piemonte | 54 | 9% | 380 | 8% | Veneto | 17 | 7% | 145 | 9% |
| Puglia | 50 | 8% | 459 | 9% | Sicilia | 13 | 5% | 102 | 7% |
| Emilia-Romagna | 31 | 5% | 237 | 5% | Marche | 13 | 5% | 47 | 3% |
| Calabria | 29 | 5% | 235 | 5% | Liguria | 12 | 5% | 72 | 5% |
| Liguria | 19 | 3% | 131 | 3% | Piemonte | 11 | 4% | 68 | 4% |
| Toscana | 15 | 3% | 243 | 5% | Puglia | 6 | 2% | 45 | 3% |
| Marche | 14 | 2% | 119 | 2% | Friuli-Venezia Giulia | 6 | 2% | 29 | 2% |
| Friuli-Venezia Giulia | 10 | 2% | 63 | 1% | Sardegna | 4 | 2% | 19 | 1% |
| Abruzzo | 9 | 2% | 124 | 2% | Trentino-Alto Adige | 3 | 1% | 16 | 1% |
| Sardegna | 7 | 1% | 161 | 3% | Abruzzo | 1 | 0% | 24 | 2% |
| Basilicata | 5 | 1% | 50 | 1% | Calabria | 1 | 0% | 23 | 1% |
| Umbria | 4 | 1% | 80 | 2% | Basilicata | 1 | 0% | 6 | 0% |
| Trentino-Alto Adige | 4 | 1% | 37 | 1% | Umbria | 0 | 0% | 20 | 1% |
| Molise | 3 | 1% | 37 | 1% | Molise | 0 | 0% | 3 | 0% |
| Valle d'Aosta | 0 | 0% | 1 | 0% | Valle d'Aosta | 0 | 0% | 1 | 0% |
| Subtotale | 589 | | 5.052 | | Subtotale | 254 | | 1.539 | |
| TOTALE | | | 5.641 | | TOTALE | | | 1.793 | |

PROVA D'ESAME E PROVA VALUTATIVA: ANALISI DEI RISULTATI

Prova d'Esame

Nel corso del 2023, 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 1.680 posti, con 1.291 presenze di candidati (pari al 91% di affluenza) ed un totale di 1.041 soggetti risultati idonei (81% 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. Anche nell'anno di riferimento per la Prova d'Esame, così come per la Prova Valutativa, l'Organismo ha messo a disposizione sul sito istituzionale il 'simulatore' che permette agli interessati di testare il loro grado di preparazione (vedi a pg. 99).

In relazione ai risultati relativi alle sessioni di esame, la percentuale degli iscritti idonei è stata pari all'81% dei partecipanti. Si tratta di una percentuale elevata che, seppur in riduzione rispetto al 2022, conferma la professionalità di coloro che si iscrivono.

Prova d'Esame 2023

| DATI PROVA ESAME | | | | | | |
|------------------|-------------------|-----------|--------------|--------|-----------|----------|
| Anno | Posti disponibili | Prenotati | Partecipanti | Idonei | Affluenza | % idonei |
| 2023 | 1.680 | 1.414 | 1.291 | 1.041 | 91% | 81% |

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 2023

| Età | Partecipanti | Idonei | % Totale idonei | % idonei per stessa fascia di età |
|----------------|--------------|--------------|-----------------|-----------------------------------|
| 18-30 | 435 | 336 | 32% | 77% |
| 31-40 | 314 | 258 | 25% | 82% |
| 41-50 | 305 | 243 | 23% | 80% |
| 51-60 | 177 | 157 | 15% | 89% |
| over 60 | 60 | 47 | 5% | 78% |
| Total e | 1.291 | 1.041 | | |

Fasce d'età, età media e genere dei partecipanti nel 2023

| Età media | Fasce età | Partecipanti | % età/part. | Uomini | Donne |
|---------------|-----------|--------------|-------------|------------|------------|
| 38 | 18-30 | 435 | 34% | 293 | 142 |
| | 31-40 | 314 | 24% | 199 | 115 |
| | 41-50 | 305 | 24% | 191 | 114 |
| | 51-60 | 177 | 14% | 134 | 43 |
| | over 60 | 60 | 5% | 46 | 14 |
| Totale | | 1.291 | | 863 | 428 |
| % | | 100% | | 67% | 33% |

Genere degli idonei nel 2023

| Dati esami | Uomini | Donne | Totali |
|-----------------|------------|------------|--------------|
| Partecipanti | 863 | 428 | 1.291 |
| Idonei | 700 | 341 | 1.041 |
| % Idonei | 81% | 80% | 81% |

In termini di provenienza (intesa come luogo di svolgimento della Prova d'Esame) dei candidati, il Piemonte e Lazio sono risultate le regioni con più partecipanti (14%), seguite da Lombardia e Campania (13%), più distaccata la Puglia (8%). Ulteriori dettagli sono specificati nella Tabella che segue.

Luogo di svolgimento dei partecipanti e degli idonei all'Esame nel 2023

| Regione | Partecipanti | % | Idonei | % |
|----------------------------|--------------|-----------|--------------|------------|
| Piemonte | 187 | 14% | 152 | 81% |
| Lazio | 182 | 14% | 148 | 81% |
| Lombardia | 171 | 13% | 134 | 78% |
| Campania | 168 | 13% | 140 | 83% |
| Puglia | 101 | 8% | 77 | 76% |
| Sicilia | 93 | 7% | 77 | 83% |
| Veneto | 87 | 7% | 72 | 83% |
| Emilia-Romagna | 52 | 4% | 46 | 88% |
| Calabria | 51 | 4% | 36 | 71% |
| Toscana | 43 | 3% | 32 | 74% |
| Sardegna | 38 | 3% | 31 | 82% |
| Marche | 30 | 2% | 20 | 67% |
| Liguria | 25 | 2% | 19 | 76% |
| Friuli-Venezia Giulia | 18 | 1% | 16 | 89% |
| Basilicata | 14 | 1% | 13 | 93% |
| Abruzzo | 11 | 1% | 9 | 82% |
| Molise | 10 | 1% | 9 | 90% |
| Umbria | 7 | 1% | 7 | 100% |
| Trentino-Alto Adige | 3 | 0% | 3 | 100% |
| Valle d'Aosta | 0 | 0% | 0 | N/D |
| Totale / Media in % | 1.291 | 5% | 1.041 | 83% |

In diminuzione rispetto al 2022, il 12% dei partecipanti (151), alla data d'Esame, risultava avere 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. La possibilità di svolgere le prove abilitative con modalità *online* ha quindi facilitato, anche nel 2023, i soggetti già attivi come collaboratori/dipendenti di iscritti, nel poter ottenere i 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 | 151 | 12% |
| Candidati senza collaborazione attiva | 1.140 | 88% |

| Stato del candidato alla data d'Esame | Candidati | Percentuali |
|--|--------------|-------------|
| Registrato al portale (<i>non iscritto</i>) | 1.274 | 99% |
| Iscritto non operativo | 3 | 0% |
| Iscritto operativo | 3 | 0% |
| Cancellato (<i>precedentemente iscritto</i>) | 11 | 1% |
| Totale | 1.291 | 100% |

Dei 1.041 candidati risultati idonei, 429 (41%) hanno richiesto e ottenuto nel 2023 l'iscrizione come Agenti in attività finanziaria.

La tempistica media registrata tra la data di superamento della Prova d'Esame e la data di iscrizione agli Elenchi OAM è pari a 49 giorni (-4 giorni rispetto al 2022).

Inoltre, dall'analisi dei dati si rilevano 171 idonei alla Prova d'Esame che hanno avviato successivamente rapporti di collaborazione con società iscritte. Alla data del 31 dicembre 2023, risultano inoltre 344 idonei ma non ancora iscritti agli Elenchi o con una collaborazione attiva con altro iscritto.

Infine, tra gli idonei alla Prova d'Esame, non iscritti come Agenti in attività finanziaria, 41 soggetti hanno assunto incarichi di Direzione/Amministrazione in società iscritte.

Focus Esami 2023

| Focus Esami 2023 | Totale | Sesso | | | | età | | | |
|--|--------------|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|
| | | Uomo | % | donna | % | Under 30 | % | over 30 | % |
| Numero idonei | 1.041 | 700 | 67% | 341 | 33% | 336 | 32% | 705 | 68% |
| Numero idonei iscritti come Agenti in attività finanziaria | 429 | 273 | 64% | 156 | 36% | 167 | 39% | 262 | 61% |
| Numero idonei non iscritti come Agenti | 612 | 427 | 70% | 185 | 30% | 169 | 28% | 443 | 72% |
| - Numero idonei non iscritti che hanno avviato una collaborazione post-data esame | 171 | 131 | 77% | 40 | 23% | 46 | 27% | 125 | 73% |
| - Numero idonei non iscritti con collaborazione attiva pre data esame | 97 | 65 | 67% | 32 | 33% | 17 | 18% | 80 | 82% |
| - Numero idonei non iscritti che al 31/12/2023 non presentano una collaborazione attiva | 344 | 231 | 67% | 113 | 33% | 106 | 31% | 238 | 69% |
| Intervallo temporale tra la data di superamento della Prova di Esame e la data iscrizione agli Elenchi | 49 | 47 giorni | | 54 giorni | | 42 giorni | | 54 giorni | |

Prova Valutativa

Nel corso del 2023, 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), tenendo anche conto delle richieste del mercato, un totale di 4.760 posti (+370 rispetto al 2022), con 4.096 presenze di candidati (pari al 92% di affluenza) ed un totale di 3.142 soggetti risultati idonei (77% dei partecipanti, -4% rispetto al 2022).

Dati Sessioni Prova Valutativa

| PROVA VALUTATIVA 2023 | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|----------|-------------------|-----------|--------------|------------|------------|-----|--------|-----|-----------|------------|
| Anno | Sessioni | Posti disponibili | Prenotati | Partecipanti | Invalidati | Non idonei | % | Idonei | % | Affluenza | Media voto |
| 2023 | 130 | 4.760 | 4.461 | 4.096 | 4 | 945 | 23% | 3.142 | 77% | 92% | 14 |

Rispecchiando quanto emerso nel 2022, nel 2023 il 69% ha meno di 40 anni, l'età media si attesta sui 35 anni e gli over 50 (per il 55% uomini) rappresentano la categoria meno interessata alla Prova Valutativa (12% dei partecipanti). L'interesse per la Prova Valutativa da parte del genere femminile è aumentato di due punti percentuali, rappresentando il 54 per cento dei candidati.

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

| Età media | Fasce età | Partecipanti | % età/part. | Uomini | Donne |
|---------------|-----------|--------------|-------------|--------------|--------------|
| 35 | 18-30 | 1.751 | 43% | 840 | 911 |
| | 31-40 | 1.069 | 26% | 458 | 611 |
| | 41-50 | 786 | 19% | 299 | 487 |
| | 51-60 | 411 | 10% | 215 | 196 |
| | over 60 | 79 | 2% | 58 | 21 |
| Totale | | 4.096 | | 1.870 | 2.226 |
| % | | 100% | | 46% | 54% |

Dei soggetti idonei (3.142), 2.340 (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 35 giorni.

Focus Prova Valutativa 2023

| Focus Prova Valutativa 2023 | Totale | Sesso | | | | Età | | | |
|--|--------------|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|
| | | Uomo | % | Donna | % | Under 30 | % | Over 30 | % |
| Numero idonei | 3.142 | 1.516 | 48% | 1.626 | 52% | 1.294 | 41% | 1.848 | 59% |
| Numero idonei che hanno avviato una collaborazione | 2.340 | 1.089 | 47% | 1.251 | 53% | 1.007 | 43% | 1.333 | 57% |
| - numero di soggetti che hanno superato la Prova Valutativa e che al 31/12/2023 hanno cessato una collaborazione | 379 | 181 | 48% | 198 | 52% | 194 | 51% | 185 | 49% |
| Numero idonei che non hanno avviato una collaborazione | 756 | 418 | 55% | 338 | 45% | 276 | 37% | 480 | 63% |
| Numero idonei con collaborazione avviata pre Prova Valutativa | 46 | 9 | 20% | 37 | 80% | 11 | 24% | 35 | 76% |
| Intervallo temporale tra la data di superamento della Prova Valutativa e la data di attivazione della collaborazione | 35 | 36 giorni | | 33 giorni | | 28 giorni | | 39 giorni | |

**REGISTRI CAMBIAVALUTE, PRESTATORI DI SERVIZI IN VALUTE VIRTUALI,
CONVENZIONATI DI PSP/IMEL E COMPRO ORO**

Registro dei Cambiavalute

Al 31 dicembre 2023 risultano iscritti nel registro dei Cambiavalute 94 soggetti (+10 rispetto al 2022), il 51% costituito da persone giuridiche a fronte del 49% di persone fisiche.

SINTESI

Registro dei Cambiavalute

- n. 94 iscritti (+10 dal 2022):
 - n. 48 persone giuridiche;
 - n. 46 persone fisiche.
- n. 62 cancellati (+3 dal 2022):
 - n. 43 cancellati su istanza di parte;
 - n. 12 cancellati d'ufficio;
 - n. 7 cancellati per mancato versamento dei contributi.
- n. 283 sportelli operativi (112 con massimo 5 Sportelli, 171 con più di 5 sportelli):
 - 232 in capo a persone giuridiche (82%);
 - 51 in capo a persone fisiche (18%).

Nel 2023 è tornato a crescere il numero di iscritti nel settore dei Cambiavalute, aumento in controtendenza rispetto agli ultimi anni dove solo nel 2022 si contavano 8 unità in meno. I 94 iscritti sono il dato più alto dal 2019 (92 iscritti) con un aumento di 10 soggetti rispetto al 2022, di cui 2 persone giuridiche. Risultano invece in diminuzione gli sportelli operativi che scendono a 283 contro i 334 del 2022, calo riconducibile alle persone giuridiche con -61 sportelli, mentre risultano in aumento di 10 unità quelli in capo a persone fisiche.

Nonostante la diminuzione degli sportelli operativi, resta sostanzialmente immutata la distribuzione per categoria: l'82% (232) degli sportelli operativi è in capo a persone giuridiche, mentre oltre il 93% degli iscritti risulta operare con meno di 5 sportelli operativi.

Dati Registro al 31/12/2023

| Registro Cambiavalute | TOTALE | ≤ 5 Sportelli | | > 5 Sportelli | |
|-----------------------|------------|---------------|------|---------------|------|
| | | P.F. | P.G. | P.F. | P.G. |
| Iscritti | 94 | 46 | 41 | 0 | 7 |
| Sospesi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sportelli Operativi | 283 | 51 | 61 | 0 | 171 |
| Cancellati | 62 | 26 | 33 | 0 | 3 |

Anche la distribuzione geografica degli sportelli risulta in linea con quella registrata nel 2022: alla fine del 2023, il Lazio con 67 sportelli operativi (24%) risulta essere la regione con più unità, seguono la Toscana con 47 sportelli (17%) e la Campania come la Lombardia con 41 (14%) dove quest'ultima perde 20 sportelli nel corso degli ultimi 12 mesi. Complessivamente quasi il 70% 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 | 67 | 24% |
| Toscana | 47 | 17% |
| Campania | 41 | 14% |
| Lombardia | 41 | 14% |

| | | |
|-----------------------|------------|-------------|
| Veneto | 27 | 10% |
| Piemonte | 12 | 4% |
| Sicilia | 12 | 4% |
| Emilia-Romagna | 10 | 4% |
| Calabria | 9 | 3% |
| Puglia | 8 | 3% |
| Liguria | 5 | 2% |
| Sardegna | 2 | 1% |
| Friuli-Venezia Giulia | 1 | 0% |
| Marche | 1 | 0% |
| Totale | 283 | 100% |

Flussi mensili sulle negoziazioni effettuate

Il 2023 ha registrato un corposo aumento dei flussi ricevuti rispetto all'anno precedente (+46%) tornando mediamente ai numeri pre-Covid-19: complessivamente sono state ricevute 1.345 comunicazioni mensili sulle negoziazioni effettuate, contenenti più di 1.600.000 *record*, ivi compresi i flussi inerenti anni di competenza precedenti, relativi a comunicazioni tardive. Comparando tali dati con il 2022, si nota una ripresa del settore con oltre 510.000 *record* in più.

I numeri registrati nel 2023 risultano, quindi, in aumento rispetto al triennio 2020/2022, caratterizzato dalla pandemia da Covid-19, anche se i valori restano distanti dal 2016, anno di apertura del Registro di riferimento.

Negoziazioni Cambiavalute al 31/12/2023

| 2023 | Dati flussi |
|------------------------------|-------------|
| Flussi Mensili | 1.345 |
| Senza transazioni | 222 |
| - % senza transazioni | 17% |
| Record Ricevuti | 1.632.774 |

Registro Prestatori di servizi in valute virtuali

SINTESI

Registro dei Prestatori di servizi in valute virtuali

- n. 132 iscritti (+47 dal 2022):
 - n. 120 persone giuridiche;
 - n. 12 persone fisiche.

 - n. 127 Prestatori servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale;
 - n. 97 Prestatori servizi di portafoglio digitale.

- n. 147 Punti fisici, di cui 90 ATM (+67 Punti fisici e +46 ATM dal 2022):
 - n. 50 Punti fisici in capo a persone giuridiche;
 - n. 86 ATM in capo a persone giuridiche;
 - n. 7 Punti fisici in capo a persone fisiche;
 - 4 ATM in capo a persone fisiche.

Il Registro dei Prestatori di servizi in valute virtuali conta a fine 2023 un totale di 132 iscritti, composto al 91% da persone giuridiche (120) e per il restante 9% da persone fisiche (12). Degli iscritti, 127 prestano servizi relativi all'utilizzo di valute virtuali, mentre il servizio di portafoglio digitale è offerto da 97 operatori.

Risultano, inoltre, relativamente alle modalità operative dichiarate dai soggetti, un totale di 147 punti fisici di operatività, con la presenza di ATM in 90 di questi, e 142 siti *web*.

Registro Prestatori di servizi in valute virtuali

| Prestatori di servizi in valute virtuali | Totale | P.F. | % | P.G. | % |
|--|------------|------|----|------|-----|
| Iscritti | 132 | 12 | 9% | 120 | 91% |
| Punti fisici | 147 | 11 | 7% | 136 | 93% |
| - ATM | 90 | 4 | 4% | 86 | 96% |
| Siti <i>Web</i> | 142 | 7 | 5% | 135 | 95% |

La Tabella che segue mostra la distribuzione geografica, piuttosto omogenea, dei punti fisici dichiarati in Italia, con Lombardia e Lazio a fare da capofila, rispettivamente con 30 e 25 unità; subito dopo la Toscana con 19.

Distribuzione geografica Punti fisici

| Regione | N. Punti fisici | % |
|-----------------------|-----------------|-------------|
| Lombardia | 30 | 20% |
| Lazio | 25 | 17% |
| Toscana | 19 | 13% |
| Veneto | 11 | 7% |
| Sicilia | 10 | 7% |
| Emilia-Romagna | 10 | 7% |
| Campania | 9 | 6% |
| Puglia | 9 | 6% |
| Liguria | 7 | 5% |
| Sardegna | 5 | 3% |
| Piemonte | 4 | 3% |
| Calabria | 2 | 1% |
| Friuli-Venezia Giulia | 2 | 1% |
| Umbria | 2 | 1% |
| Trentino-Alto Adige | 1 | 1% |
| Abruzzo | 1 | 1% |
| Totale | 147 | 100% |

All'OAM, in base del Decreto Ministeriale istitutivo del Registro, gli operatori devono comunicare i dati relativi alle operazioni in essere sul territorio italiano con gli estremi identificativi di ogni singolo cliente. Nel 2023 l'Organismo ha quindi ricevuto i dati relativi ai primi tre trimestri dell'anno, mentre con riferimento al quarto trimestre 2023 (e, quindi, con riferimento al periodo 1° ottobre – 31 dicembre 2023), gli iscritti, alla data del 31 dicembre 2023, dovranno provvedervi nella finestra temporale fissata nel 2024.

I dati inviati all'Organismo da parte dei VASP consentono di quantificare l'utilizzo delle criptovalute da parte degli investitori italiani. In particolare nel terzo trimestre del 2023 sono 98 i Prestatori di servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale e di servizi di portafoglio digitale che hanno trasmesso all'Organismo, per via telematica, i dati relativi alle operazioni effettuate sul territorio della Repubblica e rappresentano il 78% degli iscritti al 30.09.2023 nella Sezione speciale del Registro dei Cambiavalute tenuto dall'Organismo.

Con il terzo flusso informativo, l'Organismo ha ricevuto i dati identificativi e relativi all'operatività in criptovalute di 1.476.901 clienti. Rispetto al totale dei clienti trasmessi, il 75% (1.111.681 clienti) deteneva, all'ultimo giorno del trimestre di riferimento, criptovalute in portafoglio per un controvalore in euro pari a 911.761.976, con un valore medio delle criptovalute detenute pari ad euro 820,16. Nel terzo trimestre del 2023 sono state effettuate 1.778.338 operazioni di conversione da valuta legale a virtuale (in media 9,72 operazioni per cliente con un importo medio di 2.036,77 euro) e 1.319.929 operazioni di conversione da valuta virtuale a legale (in media 9,56 operazioni per cliente con un importo medio di 1.632 euro).

Flussi Prestatori di servizi in valute virtuali

| N. Vasp iscritti OAM all'ultimo giorno del trimestre di riferimento | 105 | 114 | 126 | | |
|--|-----------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------------|
| N. Vasp che hanno conferito | 95 | 102 | 98 | | |
| Tipologia dato | Primo Flusso | Secondo Flusso | Terzo Flusso | Valori medi | Δ I - III trimestre |
| Numero totale dei clienti trasmessi all'Organismo | 1.410.785 | 1.459.396 | 1.476.901 | 1.449.027 | 3% |
| Controvalore in euro del saldo totale delle valute virtuali | 1.348.024.549 € | 1.347.838.857 € | 911.761.976 € | 1.202.541.794 € | -11% |
| Numero clienti a cui il dato precedente si riferisce | 1.059.934 | 1.094.024 | 1.111.681 | 1.088.546 | 3% |
| Operazioni di conversione da valuta legale a virtuale | | | | | |
| Numero delle operazioni di conversione da valuta legale a virtuale | 2.469.589 | 1.515.846 | 1.778.338 | 1.921.258 | -22% |
| Numero clienti a cui il dato precedente si riferisce | 230.082 | 204.338 | 182.839 | 205.753 | -11% |
| Controvalore in euro delle operazioni di conversione da valuta legale a virtuale | 932.491.641 € | 511.087.963 € | 372.401.869 € | 605.327.158 € | -35% |
| Operazioni di conversione da valuta virtuale a legale | | | | | |
| Numero delle operazioni di conversione da valuta virtuale a legale | 1.985.780 | 1.293.193 | 1.319.929 | 1.532.967 | -23% |
| Numero clienti a cui il dato precedente si riferisce | 172.877 | 163.421 | 137.967 | 158.088 | -9% |
| Controvalore delle operazioni di conversione da valuta virtuale a legale | 1.224.360.440 € | 502.135.192 € | 225.174.450 € | 650.556.694 € | -47% |

Registro degli Agenti e soggetti convenzionati con PSP e IMEL

In attuazione della normativa antiriciclaggio, ai sensi del Decreto del Ministero dell'Economia e Finanze del 31 maggio 2022 (*"Norme in materia di Registro dei soggetti convenzionati ed Agenti di prestatori di servizi a pagamento e Istituti emittenti moneta elettronica"*) l'OAM ha istituito a luglio 2023 il Registro dei soggetti convenzionati e Agenti di Prestatori di servizi di pagamento (PSP) e Istituti emittenti moneta elettronica (IMEL), italiani e comunitari.

Il Registro, ad accesso pubblico sul portale *web* dell'Organismo, contiene i dati identificativi dei Convenzionati o Agenti comunicati, con cadenza semestrale, dai rispettivi PSP, IMEL, le loro succursali o Punti di Contatto, oltre alla data di avvio e di cessazione del rapporto di convenzionamento o di mandato e, ove erogata, la prestazione di servizi di rimessa di denaro.

Nel rispetto della normativa sopra citata, l'OAM ha attivato anche la Sottosezione ad accesso riservato per le Autorità previste (Guardia di finanza, Banca d'Italia e 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.

In tale Sottosezione sono annotate: le cessazioni dei rapporti di convenzionamento o dei mandati avvenuti per motivi non commerciali, quali ad esempio la perdita dei requisiti o comportamenti non in linea con la normativa antiriciclaggio, comunicati dai medesimi PSP/IMEL, italiani e comunitari (entro 30 giorni dalla data di cessazione); gli estremi dei provvedimenti di sospensione adottati ai sensi dell'art. 61, comma 5, del decreto antiriciclaggio comminati successivamente all'avvio del Registro nei confronti di soggetti convenzionati o Agenti; gli estremi dei decreti di irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie, ai sensi dell'art. 61, comma 1, del decreto antiriciclaggio, comminate successivamente all'avvio del Registro.

L'OAM, a norma di legge, consente ai PSP, IMEL, succursali e PDC la consultazione dei dati contenuti nella Sottosezione al fine esclusivamente di salvaguardare la correttezza e la legalità dei comportamenti degli operatori del mercato (Agenti e Convenzionati).

È stata, infine, attivata la Sezione dedicata – sempre ad accesso pubblico - del richiamato Registro per l'iscrizione dei Punti di Contatto centrale (PDC) in Italia dei PSP/IMEL comunitari.

I PDC sono le strutture stabilite in Italia e designate dai PSP e IMEL con sede legale

e amministrazione centrale in altro Stato membro dell'Unione Europea, che operano in Italia senza succursale.

I PDC sono tenuti alla comunicazione semestrale dei soggetti Convenzionati o Agenti dei PSP/IMEL comunitari di riferimento, al fine dell'annotazione dei relativi dati nel Registro pubblico.

In base ai dati comunicati dai PSP e IMEL, italiani e comunitari, il panorama di tali soggetti a fine 2023 è risultato composto da un totale di 88.284 Convenzionati/Agenti (corrispondenti ad un totale di oltre 126.000 Convenzioni/Mandati) e 184.494 sedi operative, riconducibili ad un totale di 27 PSP/IMEL.

Si evidenzia come la quasi totalità delle sedi operative (75%), ovvero 138.658, siano riconducibili a soli 3 PSP/IMEL comunitari (2 Italiani ed 1 Irlandese).

Paesi di provenienza PSP/IMEL

| NAZIONE | N. PSP/IMEL | Mandati | Sedi Operative |
|---------------|-------------|----------------|----------------|
| ITALIA | 12 | 110.578 | 113.427 |
| SPAGNA | 6 | 8.044 | 8.532 |
| IRLANDA | 2 | 5.679 | 58.804 |
| BELGIO | 2 | 2.244 | 2.413 |
| FRANCIA | 2 | 61 | 1.314 |
| GRECIA | 1 | 1 | 2 |
| PAESI BASSI | 1 | 1 | 1 |
| GERMANIA | 1 | 1 | 1 |
| Totale | 27 | 126.609 | 184.494 |

Dati PSP/IMEL

| NAZIONE D'APPARTENENZA | PSP COMUNITARIO | N. AGENTI | % | N. SEDI OPERATIVE | % |
|------------------------|--|----------------|-------------|-------------------|-------------|
| ITALIA | ADMIRAL PAY IP S.R.L. | 984 | 1% | 1.287 | 1% |
| ITALIA | A-TONO PAYMENT INSTITUTE SPA | 6.938 | 5% | 7.098 | 4% |
| ITALIA | BUFFETTI FINANCE S.P.A. | 1.209 | 1% | 1.317 | 1% |
| ITALIA | CITYPOSTE PAYMENT SPA | 1.673 | 1% | 1.673 | 1% |
| ITALIA | ICONTO SRL | 2 | 0% | 2 | 0% |
| GRECIA | INTEL EXPRESS PAYMENT INSTITUTION S.A. | 1 | 0% | 2 | 0% |
| SPAGNA | I-TRANSFER GLOBAL PAYMENTS E.P.S.A. | 1.270 | 1% | 1.418 | 1% |
| FRANCIA | LEMONWAY | 57 | 0% | 57 | 0% |
| ITALIA | LIS PAY SPA | 40.591 | 32% | 41.104 | 22% |
| FRANCIA | MARKET PAY | 4 | 0% | 1.257 | 1% |
| PAESI BASSI | MODULR FINANCE B.V. | 1 | 0% | 1 | 0% |
| SPAGNA | MONEY EXCHANGE S.A. | 1 | 0% | 2 | 0% |
| BELGIO | MONEYGRAM INTERNATIONAL SA | 2.089 | 2% | 2.250 | 1% |
| ITALIA | MONEYNET S.P.A. | 1.350 | 1% | 1.417 | 1% |
| BELGIO | MONEYTRANS PAYMENT SERVICES S.A. | 155 | 0% | 163 | 0% |
| SPAGNA | MONTY GLOBAL PAYMENTS S.A. | 1.294 | 1% | 1.409 | 1% |
| ITALIA | MOONEY S.P.A. | 44.835 | 35% | 44.835 | 24% |
| IRLANDA | PAYSAFE PREPAID SERVICES LTD | 5 | 0% | 52.719 | 29% |
| ITALIA | PAYTIPPER SPA | 7.271 | 6% | 7.271 | 4% |
| SPAGNA | RIA PAYMENT INSTITUTION EP S.A.U. | 5.004 | 4% | 5.227 | 3% |
| ITALIA | SIAPAY S.R.L. | 2.580 | 2% | 4.154 | 2% |
| GERMANIA | SOLARIS SE | 1 | 0% | 1 | 0% |
| SPAGNA | TITANES TELECOMUNICACIONES S.A. | 474 | 0% | 474 | 0% |
| SPAGNA | TRANS FAST FINANCIAL SERVICES, S.A. | 1 | 0% | 2 | 0% |
| IRLANDA | WESTERN UNION PAYMENT SERVICES IRELAND LIMITED | 5.674 | 4% | 6.085 | 3% |
| ITALIA | WORLDLINE MERCHANT SERVICES ITALIA S.P.A. | 50 | 0% | 54 | 0% |
| ITALIA | XOLDY S.P.A. | 3.095 | 2% | 3.215 | 2% |
| TOTALI | | 126.609 | 100% | 184.494 | 100% |

La distribuzione delle Sedi Operative risulta omogenea tra Nord e Sud Italia con un peso percentuale pari al 39%, seguita dalle regioni del Centro con il 23 per cento. A livello regionale spicca la Lombardia (26.177) per il Nord, il Lazio (21.458) per il Centro e la Campania (21.349) per il Sud.

Distribuzione geografica delle Sedi Operative

| REGIONE | SEDI OPERATIVE | % |
|-----------------------|----------------|------------|
| NORD | 71.712 | 39% |
| Lombardia | 26.177 | 14% |
| Veneto | 12.060 | 7% |
| Piemonte | 11.709 | 6% |
| Emilia-Romagna | 11.801 | 6% |
| Liguria | 4.601 | 2% |
| Friuli-Venezia Giulia | 3.099 | 2% |
| Trentino-Alto Adige | 1.957 | 1% |
| Valle d'Aosta | 308 | 0% |
| CENTRO | 41.535 | 23% |
| Lazio | 21.458 | 12% |
| Toscana | 11.080 | 6% |
| Marche | 4.632 | 3% |
| Abruzzo | 4.365 | 2% |
| SUD | 71.247 | 39% |
| Campania | 21.349 | 12% |
| Sicilia | 16.824 | 9% |
| Puglia | 13.753 | 7% |
| Calabria | 7.735 | 4% |
| Sardegna | 5.383 | 3% |
| Umbria | 3.047 | 2% |
| Basilicata | 2.215 | 1% |
| Molise | 941 | 1% |
| TOTALE | 184.494 | |

Registro Operatori Compro oro

Alla fine del 2023 risultano iscritti al Registro degli Operatori Compro oro un totale di 3.825 soggetti, 53% persone giuridiche e 47% persone fisiche, con una diminuzione di 9 unità rispetto all'anno precedente.

SINTESI

Registro degli Operatori Compro oro

- n. 3.825 iscritti (-3 dal 2022):
 - n. 2.030 persone giuridiche;
 - n. 1.795 persone fisiche.

- n. 1.793 Attività Prevalente / n. 2.032 Attività Secondaria
- n. 928 cancellati (+213 dal 2022):
 - n. 435 cancellati su istanza di parte;
 - n. 167 cancellati d'ufficio;
 - n. 326 cancellati per mancato versamento dei contributi.

- n. 6.330 sedi operative:
 - 4.340 in capo a persone giuridiche (69%);
 - 1.990 in capo a persone fisiche (31%).

In linea con quanto emerso nel 2022, dalle dichiarazioni ricevute, il 47% degli iscritti svolge operazioni di Compro oro in via "prevalente" mentre i restanti in via "secondaria". 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 31/12/2023

| Tipo Attività | Numero | % |
|-------------------|--------------|-------------|
| Prevalente | 1.793 | 47% |
| Secondaria | 2.032 | 53% |
| Totale | 3.825 | 100% |

Le sedi operative comunicate risultano in totale 6.330, 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 (3), 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 | 1.656 | 1.551 | 3.207 | 83,9% |
| OCO con Sedi Operative N. tra 2 e 5 | 136 | 409 | 545 | 14,3% |
| OCO con Sedi Operative N. tra 6 e 10 | 2 | 45 | 47 | 1,2% |
| OCO con Sedi Operative N. tra 11 e 20 | 1 | 13 | 14 | 0,4% |
| OCO con Sedi Operative N. tra 21 e 50 | 0 | 3 | 3 | 0,1% |
| OCO con Sedi Operative N. tra 51 e 100 | 0 | 5 | 5 | 0,1% |
| OCO con Sedi Operative superiori a 100 | 0 | 3 | 3 | 0,1% |
| Numero Sedi Operatore Maggiore | 380 | | | |

Per quanto concerne la distribuzione geografica sul territorio nazionale, il maggior numero delle sedi operative è localizzato in Lombardia (17%) con quasi 1.100 negozi, seguita dal Lazio con 657 (10%), Piemonte con 584 (9%) e Campania ed Emilia-Romagna (8%) rispettivamente con 527 e 506 sedi operative. Queste 5 regioni coprono il 53% delle sedi operative mentre il maggior numero di sedi legali/domicili (574) si concentra in Lombardia.

Sia la composizione dimensionale del mercato che quella geografica non hanno subito particolari mutamenti rispetto al 2022.

Nel 2023 sono state ricevute 54 segnalazioni da parte della Guardia di Finanza, 34 per persone giuridiche e 20 per persone fisiche: per 11 di queste, sono state riscontrate

violazioni dell'art. 3, comma 3, D.LGS 92/2017, per la mancata tempestiva comunicazione di variazione dei dati e 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 | 5 | 14 | 1 | 20 |
| Persona Giuridica | 6 | 26 | 2 | 34 |
| Totale | 11 | 40 | 3 | 54 |

PARTE TERZA

L'ATTIVITÀ ISTITUZIONALE

PREMESSA

In linea con il suo scopo istituzionale, anche nel 2023 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 (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 2023, 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.

I CONTROLLI

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. In particolare, 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 l’accertamento 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.

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

Nei paragrafi che seguono verranno illustrati i principali ambiti dei controlli svolti nel 2023, con relative Tabelle che offrono una panoramica degli stessi.

I CONTROLLI SUI REQUISITI PER L'ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ

Il presente paragrafo da conto dei controlli effettuati sia in sede di gestione delle iscrizioni e variazioni, sia in sede di accertamenti ad hoc per la verifica del possesso dei requisiti necessari all'esercizio dell'attività.

La Tabella evidenzia – al netto dei controlli effettuati in sede di iscrizione e variazione – il numero delle attività approvate nel Programma annuale (“Piano 2023”), delle istruttorie il cui accertamento non era concluso al 31 dicembre 2022 nonché di tutte quelle concretamente avviate nel corso dell'anno 2023.

In particolare, sono stati effettuati 10.810 controlli, per la quasi totalità conclusi (10.805) di cui solo 253 hanno avuto come seguito l'avvio di una procedura sanzionatoria, 320 l'avvio di una procedura di cancellazione mentre in 268 casi sono state inviate raccomandazioni.

| Attività Ufficio Vigilanza - situazione al 31 dicembre 2023 | | | | | | |
|---|--------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------|----------------------|----------------------|
| Controlli | Piano 2023 | Istruttorie rivenienti 2022 | Istruttorie avviate 2023 | Totale istruttorie | Istruttorie in corso | Istruttorie concluse |
| Requisiti di permanenza e di efficacia dell'iscrizione | 6.269 | 45 | 10.760 | 10.810 | 5 | 10.805 |
| Requisito di professionalità: | 737 | 1 | 717 | 718 | - | 718 |
| Titolo di studio | 707 | - | 710 | 710 | - | 710 |
| - Iscritti | 382 | - | 385 | 385 | - | 385 |
| - Collaboratori | 325 | - | 325 | 325 | - | 325 |
| Formazione professionale | 15 | - | 1 | 1 | - | 1 |
| Esperienza professionale | 15 | 1 | 6 | 7 | - | 7 |
| Requisito di onorabilità: | 2.750 | 3 | 7.005 | 7.008 | 5 | 7.003 |
| - Iscritti | 1.665 | - | 476 | 476 | 5 | 471 |
| - Esponenti/Collaboratori | 1.085 | 3 | 6.529 | 6.532 | - | 6.532 |
| Requisiti tecnico-informatici (pec) | 20 | - | 5 | 10 | - | 10 |
| Aggiornamento professionale | 2.487 | 41 | 2.732 | 2.773 | - | 2.773 |
| - Iscritti | 1.512 | 41 | 1.520 | 1.561 | - | 1.561 |
| - Collaboratori | 975 | - | 1.212 | 1.212 | - | 1.212 |
| Polizza di assicurazione responsabilità civile | 15 | - | 1 | 1 | - | 1 |
| Inattività protrattasi per oltre un anno | 260 | - | 300 | 300 | - | 300 |

| Attività Ufficio Vigilanza - situazione al 31 dicembre 2023 | | | | | | | | |
|---|----------------------------|---------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------------------------|
| Controlli | Esiti istruttorie concluse | | | | | | | |
| | Accertamento pianificato | Archiviazioni | Avvio procedura sanzionatoria | Avvio procedura cancellazione | Confluito in altra attività | Raccomandazioni | Segnalazione Autorità | Segnalazione Autorità Giudiziaria |
| Requisiti di permanenza e di efficacia dell'iscrizione | - | 9.964 | 253 | 320 | - | 268 | - | - |
| Requisito di professionalità: | - | 636 | 47 | 18 | - | 17 | - | - |
| Titolo di studio | - | 629 | 47 | 17 | - | 17 | - | - |
| - Iscritti | - | 352 | 6 | 17 | - | 10 | - | - |
| - Collaboratori | - | 277 | 41 | | - | 7 | - | - |
| Formazione professionale | - | 1 | - | - | - | - | - | - |
| Esperienza professionale | - | 6 | - | 1 | - | - | - | - |
| Requisito di onorabilità: | - | 7.001 | - | 2 | - | - | - | - |
| - Iscritti | - | 469 | - | 2 | - | - | - | - |
| - Esponenti/Collaboratori | - | 6.532 | - | | - | - | - | - |
| Requisiti tecnico-informatici (pec) | - | 10 | - | - | - | - | - | - |
| Aggiornamento professionale | - | 2.316 | 206 | - | - | 251 | - | - |
| - Iscritti | - | 1.240 | 148 | - | - | 173 | - | - |
| - Collaboratori | - | 1.076 | 58 | - | - | 78 | - | - |
| Polizza di assicurazione responsabilità civile | - | 1 | - | - | - | - | - | - |
| Inattività protrattasi per oltre un anno | - | - | - | 300 | - | - | - | - |

Verifica sui requisiti di onorabilità

Al momento dell'iscrizione e in occasione della comunicazione di variazione dati da parte degli iscritti l'OAM ha chiesto alla Procura i certificati dei casellari giudiziari, per un totale di oltre 8.700 certificati (8% in più rispetto all'anno precedente).

Soltanto lo 0,5% dei richiedenti è risultato non idoneo per l'iscrizione negli Elenchi o per ricoprire determinati ruoli all'interno di società iscritte.

Come riscontrabile nella Tabella che segue, il 79% delle verifiche è stata eseguita in occasione della comunicazione di variazione dati da parte degli iscritti, mentre il restante 21% nel corso dell'istruttoria prevista per le iscrizioni.

Esito valutazione certificati casellari giudiziari richiesti nel 2023

| Richieste Casellari | Idoneo | Non Idoneo | Totale | Δ 22/23 |
|---------------------------|--------------|------------|--------------|------------|
| Iscrizione Elenchi | 1.689 | 149 | 1.838 | -4 |
| Variazione dati | 6.397 | 532 | 6.929 | 673 |
| Totale | 8.086 | 681 | 8.767 | 669 |

Ulteriore attività di verifica è stata svolta in sede di vigilanza, nell'ottica di controllare il mantenimento del requisito nel tempo, nei confronti di ulteriori 7.003 soggetti sottoposti a controllo (persone fisiche ed esponenti e collaboratori di persone giuridiche): in particolare, è emerso che 6.841 soggetti sono risultati in possesso di un casellario giudiziale nullo, con riferimento al quale non è stato rilevato alcun profilo di criticità, mentre 162 soggetti sono risultati in possesso di un casellario giudiziale positivo, nel quale si inquadrano diverse fattispecie di reato commesso. Di questi, solo 2 soggetti sono risultati effettivamente privi del requisito di onorabilità ai fini dell'esercizio dell'attività di agenzia in attività finanziaria e mediazione creditizia ed è stata avviata la procedura di cancellazione.

Verifica sui requisiti di professionalità

Il controllo mira a verificare che le persone fisiche iscritte - e i soggetti che svolgono funzioni di amministrazione e direzione presso società iscritte negli Elenchi OAM - siano in possesso dei requisiti di professionalità richiesti dalla normativa¹.

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, in sede di attività di Vigilanza sono stati svolti complessivamente 385 controlli (relativi a 71 società e 314 persone fisiche).

Per quanto riguarda le 71 società 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 62 società tutti i soggetti coinvolti possedevano infatti un titolo di studio idoneo, 2 società sono state oggetto di una raccomandazione per marginali criticità, rilevate in capo a dipendenti e collaboratori per i quali era già cessato il rapporto di collaborazione con l'iscritta. Nei confronti di 6 società è stata invece avviata una procedura sanzionatoria per mancato controllo dei requisiti in capo ai dipendenti e collaboratori. Nei confronti di 1 società è stata infine avviata una procedura di cancellazione per perdita del requisito di professionalità in

¹ Si fa riferimento ai requisiti di professionalità previsti dall'art. 14 del D.lgs. 141/2010.

capo agli amministratori, in quanto la stessa non ha fornito riscontro alle richieste dell'Ufficio Vigilanza.

Anche i controlli effettuati sulle 314 persone fisiche hanno evidenziato il rispetto della normativa da parte della gran parte dei soggetti sottoposti a verifica.

Per 290 Agenti iscritti è stato, infatti, rilevato il possesso di un titolo di studio idoneo, 8 agenti sono stati oggetto di una raccomandazione, poiché non avevano fornito riscontro alle richieste dell'Ufficio Vigilanza, pur essendo presente una copia del titolo di studio conseguito all'interno della loro area privata. Nei confronti dei 16 soggetti che non hanno trasmesso copia del titolo di studio o di documentazione equivalente è stata invece avviata una procedura di cancellazione per perdita del requisito di professionalità.

Verifica dell'obbligo di aggiornamento professionale

Il controllo riguarda la verifica dell'adempimento degli obblighi di aggiornamento professionale previsti dalle disposizioni normative e dalle Circolari attuative OAM², in relazione alle ore di attività formativa conseguite dai relativi esponenti e collaboratori a contatto con il pubblico, tenute in aula o con modalità equivalenti; alle materie su cui verte l'aggiornamento professionale; all'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); alla sottoscrizione del titolare o del legale rappresentante dell'ente formatore; alla sottoscrizione del docente incaricato dall'ente formatore per l'attività di aggiornamento, con l'indicazione della propria qualifica professionale.

L'attività di verifica ha riguardato 135 persone giuridiche: gran parte dei soggetti (106) ha fornito riscontro mentre per 20 soggetti, sono emersi marginali profili di criticità, che hanno dato luogo all'invio di raccomandazioni.

I restanti 9 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'ulteriore attività di verifica è stata svolta nei confronti di 1.330 persone fisiche iscritte personalmente negli Elenchi OAM.

² Si fa riferimento agli obblighi di cui alle Circolari 19 e 20 del 2014 che disciplinano l'aggiornamento professionale.

Anche questi controlli hanno evidenziato comportamenti aderenti alla normativa di settore: a conclusione dell'attività istruttoria svolta, 1.080 soggetti hanno infatti fornito riscontro all'Organismo risultando in regola con quanto prescritto, consentendo di archiviare la loro posizione; per 146 soggetti sono emersi marginali profili di criticità relativamente ai quali sono state inviate raccomandazioni. Solo 104 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.

In via ulteriore, questa tipologia di controllo si è svolta anche in sede ispettiva, esitando in 2 procedure sanzionatorie e 2 raccomandazioni.

Inoltre, con riferimento agli accertamenti derivanti dal Protocollo Enasarco, è stata pianificata 1 specifica attività di tipo ispettivo da parte dell'Organismo, sono state trasmesse 3 raccomandazioni e archiviate 13 attività istruttorie, poiché prive di criticità.

PROCEDURE DI CANCELLAZIONE

L'Organismo ha avviato 300 procedure di cancellazione a seguito del protrarsi della inattività per oltre un anno degli iscritti negli Elenchi; 18 procedure di cancellazione per perdita del requisito di professionalità; 2 procedure di cancellazione per perdita del requisito di onorabilità.

Sono inoltre stati adottati provvedimenti di cancellazione nei confronti di 308 soggetti per inattività protrattasi per oltre un anno; nei confronti di 5 soggetti per perdita del requisito di professionalità; nei confronti di 5 soggetti per perdita del requisito di onorabilità.

| PROVVEDIMENTI RELATIVI A PROCEDURE DI CANCELLAZIONE | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------------|---------------|-----------|----------|----------|----------|----------|---------------------------------|------------|----------|----------|-----------|-----------|
| CATEGORIA | Situazione al 31 dicembre 2023 | | | | | | | | | | | | |
| | TOTALI | Archiviazione | | | | | | Cancellazione non sanzionatoria | | | | | |
| | | Totale | APF | APG | MC | IPPF | IPPG | Totale | APF | APG | MC | IPPF | IPPG |
| Inattività protrattasi per oltre un anno | 355 | 47 | 38 | 4 | - | 5 | - | 308 | 226 | 8 | 1 | 63 | 10 |
| Perdita requisiti | 24 | 14 | 12 | 1 | - | 1 | - | 10 | 7 | - | 1 | 1 | 1 |
| TOTALI | 379 | 61 | 50 | 5 | - | 6 | - | 318 | 233 | 8 | 2 | 64 | 11 |

I CONTROLLI SOSTANZIALI SULLA DISCIPLINA CHE REGOLA L'ATTIVITÀ

Le fattispecie esaminate

Ferma la verifica dei requisiti sopra illustrata, l'OAM, con la sua azione di Vigilanza, 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.

I risultati indicano un sostanziale rispetto, da parte delle categorie interessate, della normativa di riferimento: su 1.139 istruttorie portate a termine, ben 952 si sono concluse con l'archiviazione e solo 59 hanno dato luogo all'avvio della procedura sanzionatoria. In 117 casi sono state invece inviate raccomandazioni.

| Attività Ufficio Vigilanza - situazione al 31 dicembre 2023 | | | | | | |
|---|------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------|----------------------|----------------------|
| Controlli | Piano 2023 | Istruttorie rivenienti 2022 | Istruttorie avviate 2023 | Totale istruttorie | Istruttorie in corso | Istruttorie concluse |
| Disposizioni normative che regolano l'esercizio dell'attività | 163 | 17 | 139 | 156 | 43 | 113 |
| Incompatibilità agente-mediatore/ Indipendenza | 15 | - | 1 | 1 | - | 1 |
| Incompatibilità settore finanziario/assicurativo | 55 | 15 | 71 | 86 | 14 | 72 |
| Trasparenza nel rapporto con il cliente | 30 | - | 30 | 30 | - | 30 |
| Distribuzione prodotti creditizi | 20 | - | 3 | 3 | - | 3 |
| Violazione del mono-mandato | 2 | 1 | - | 1 | - | 1 |
| Violazioni concernenti i collaboratori | 11 | - | 8 | 8 | 8 | - |
| Trasmissione telematica delle negoziazioni effettuate dai cambiavalute | 10 | - | 5 | 5 | - | 5 |
| Attività agenti nei servizi di pagamento con mandati nazionali e comunitari | 20 | - | 20 | 20 | 20 | - |
| Abuso di denominazione | - | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| Controlli su intermediari del credito dell'Unione Europea | 4 | - | 18 | 18 | 18 | - |
| Flussi informativi Infocamere | 80 | - | 122 | 122 | - | 122 |
| Monitoraggio variazioni | 80 | - | 122 | 122 | - | 122 |
| Contrasto all'abusivismo | 220 | 696 | - | 696 | 9 | 687 |
| Soggetti aventi codice Ateco 66.19.22 | 200 | 661 | - | 661 | 9 | 652 |
| Piattaforme <i>on line</i> | 20 | 35 | - | 35 | - | 35 |
| Accertamenti ispettivi | 221 | 85 | 230 | 315 | 98 | 217 |
| Ispezioni ordinarie | 36 | 11 | 39 | 50 | 21 | 29 |
| ↳ <i>di cui follow-up</i> | 12 | 3 | 11 | 12 | 5 | 7 |
| Compliance supervisory | 145 | 22 | 143 | 165 | 33 | 132 |
| ↳ <i>di cui follow-up</i> | 56 | 6 | 42 | 48 | 7 | 41 |
| Ispezioni Enasarco* | 40 | 52 | 48 | 100 | 44 | 56 |
| Totale complessivo | 688 | 798 | 509 | 1.307 | 168 | 1.139 |

| Attività Ufficio Vigilanza - situazione al 31 dicembre 2023 | | | | | | | | |
|---|----------------------------|---------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------------------------|
| Controlli | 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 | - | 84 | 5 | - | - | 23 | 1 | - |
| Incompatibilità agente-mediatore/ Indipendenza | - | 1 | - | - | - | - | - | - |
| Incompatibilità settore finanziario/assicurativo | - | 71 | - | - | - | 1 | - | - |
| Trasparenza nel rapporto con il cliente | - | 10 | - | - | - | 20 | - | - |
| Distribuzione prodotti creditizi | - | 1 | - | - | - | 1 | 1 | - |
| Violazione del mono-mandato | - | 1 | - | - | - | - | - | - |
| Violazioni concernenti i collaboratori | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Trasmissione telematica delle negoziazioni effettuate dai cambiavalute | - | - | 5 | - | - | - | - | - |
| Attività agenti nei servizi di pagamento con mandati nazionali e comunitari | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Abuso di denominazione | - | - | - | - | - | 1 | - | - |
| Controlli su intermediari del credito dell'Unione Europea | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Flussi informativi Infocamere | - | 122 | - | - | - | - | - | - |
| Monitoraggio variazioni | - | 122 | - | - | - | - | - | - |
| Contrasto all'abusivismo | 4 | 680 | - | - | 2 | - | 1 | - |
| Soggetti aventi codice Ateco 66.19.22 | 4 | 645 | - | - | 2 | - | 1 | - |
| Piattaforme on line | - | 35 | - | - | - | - | - | - |
| Accertamenti ispettivi | 3 | 66 | 54 | - | - | 94 | - | - |
| Ispezioni ordinarie | - | - | 15 | - | - | 14 | - | - |
| ↳ di cui follow-up | - | - | 3 | - | - | 4 | - | - |
| Compliance supervisory | - | 32 | 36 | - | - | 64 | - | - |
| ↳ di cui follow-up | - | 16 | 9 | - | - | 16 | - | - |
| Ispezioni Enasarco* | 3 | 34 | 3 | - | - | 16 | - | - |
| Totale complessivo | 7 | 952 | 59 | - | 2 | 117 | 2 | - |

*N. 25 accertamenti sono in attesa di ricevere dalla Fondazione Enasarco la documentazione necessaria per l'avvio dell'attività istruttoria.

Di seguito si descrivono le tematiche³ oggetto di controllo, nonché gli esiti dei relativi accertamenti⁴:

- **Sistema di controllo interno**, cioè l'insieme di regole, procedure e azioni che i Mediatori creditizi sono tenuti ad implementare per poter mappare, prevenire e gestire i rischi tipici dell'attività riservata.

Le verifiche condotte hanno riguardato sia aspetti formali, come la predisposizione della *Relazione sui requisiti organizzativi* o le nomine dei responsabili delle funzioni di

³ 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.

⁴ Si precisa, sul punto, che gli esiti concernenti l'attività derivante da esposti da terzi sono rappresentati nello specifico Paragrafo di riferimento.

controllo, sia aspetti sostanziali, relativi all'effettivo grado di recepimento e di applicazione delle procedure di controllo.

Le principali violazioni o criticità riscontrate riguardano l'omessa o incompleta mappatura dei rischi; l'assenza di procedure di controllo debitamente formalizzate; controlli proceduralizzati ma non effettivi e concreti; la mancata nomina dei responsabili delle varie funzioni di controllo o responsabili privi dei necessari requisiti di indipendenza; contenuto della *Relazione sui requisiti organizzativi* generico e non tarato rispetto alla concreta realtà aziendale.

Tali comportamenti sono stati oggetto di 13 raccomandazioni e di 4 procedure sanzionatorie nell'ambito delle ispezioni.

- **Trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con la clientela**, ossia le regole di condotta che gli intermediari del credito devono seguire per garantire il grado di consapevolezza del cliente rispetto al prodotto di credito scelto.

Le verifiche condotte hanno interessato 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 il rispetto dell'obbligo, da parte del Mediatore creditizio, di comunicare al finanziatore il compenso percepito dal cliente per l'attività riservata, ai fini della sua inclusione nel calcolo del T.A.E.G./T.E.G.: si tratta di casi degni 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.

In particolare, le violazioni o le criticità riscontrate riguardano la non corretta prospettazione dei costi del servizio di mediazione; la fase di informativa precontrattuale incompleta; la mancata consegna al cliente della documentazione informativa precontrattuale (e contrattuale); l'omessa comunicazione del compenso di mediazione (e/o del compenso percepito per l'attività di consulenza quando prodromica all'esercizio dell'attività riservata) alla banca o all'intermediario finanziario erogante.

Le fattispecie in discorso sono state oggetto di 7 procedure sanzionatorie e di 27 raccomandazioni con riferimento alle ispezioni.

Infine, con riferimento agli accertamenti derivanti dal Protocollo Enasarco, è stata pianificata una specifica attività di tipo ispettivo da parte dell'Organismo e sono state trasmesse 6 raccomandazioni.

- **Principio di indipendenza**, 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 hanno riguardato gli assetti proprietari e gestionali, i rapporti commerciali e i dati relativi alla produzione. Ne è emersa talvolta una canalizzazione delle soluzioni creditizie proposte verso un determinato Istituto di credito, e assenza di presidi in grado di garantire il rispetto del principio di indipendenza. Tali comportamenti sono stati oggetto di 1 procedura sanzionatoria e 1 raccomandazione con riferimento alle ispezioni.

- **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 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 alcune situazioni di incompatibilità di fatto, attuate, ad esempio, per mezzo di comuni assetti proprietari o di incroci di incarichi direttivi, gestionali o commerciali. Va sottolineato che degli 87 soggetti esaminati nell'ambito dei controlli centralizzati, 72 hanno inviato la documentazione che ha consentito di ritenere superata l'incompatibilità e nei confronti di 1 soggetto è stata trasmessa una raccomandazione; per 14 soggetti l'attività risulta tuttora in corso. A valle delle ispezioni ordinarie il tema delle incompatibilità è stato oggetto di 12 raccomandazioni e di 1 procedura sanzionatoria.

- **Controllo da parte della società sui collaboratori operanti a contatto con il pubblico**, relativa, in particolar modo, al rispetto delle norme ad essi applicabili.

Le verifiche condotte hanno evidenziato procedure assenti o non effettive per la verifica dell'operato dei dipendenti e collaboratori a contatto con il pubblico, in particolare relativamente alla permanenza del requisito di onorabilità e al rispetto degli obblighi di aggiornamento professionale.

Le fattispecie in discorso sono state oggetto di 8 raccomandazioni e di 2 procedure sanzionatorie con riferimento alle ispezioni.

Con riferimento agli accertamenti ispettivi derivanti dal Protocollo Enasarco, sono state archiviate 5 istruttorie e avviate 2 procedure sanzionatorie.

- **Vincolo del c.d. mono-mandato**, cioè 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, per accertare se i rapporti societari e/o commerciali tra gli stessi siano preordinati all'elusione del vincolo normativo, 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.

Tali comportamenti sono stati oggetto di 14 raccomandazioni e di 6 procedure sanzionatorie con riferimento alle ispezioni.

Infine, con riferimento agli accertamenti derivanti dal Protocollo Enasarco, è stata trasmessa una nota di raccomandazione.

➤ **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 sulle corrette modalità di svolgimento, nei confronti del pubblico, dell'attività di promozione e illustrazione di prodotti creditizi sono preordinate anche ad accertare che queste attività siano svolte esclusivamente da figure professionali abilitate, quindi, personalmente iscritte negli Elenchi tenuti dall'Organismo o comunicate in qualità di collaboratori da società iscritte.

Le principali violazioni o criticità emerse riguardano l'impiego - per l'attività svolta a contatto con il pubblico - di soggetti non abilitati, talvolta anche tramite l'utilizzo, a scopi elusivi, di strumenti finalizzati all'esternalizzazione dell'attività lavorativa (ad es. distacco, etc.). È stato inoltre riscontrato lo svolgimento, da parte di soggetti non abilitati, di un'attività di *front office o telemarketing*, nel corso della quale questi non si limitavano alla fissazione di appuntamenti ma, anche soltanto in via generica, promuovevano o descrivevano prodotti creditizi.

Tali fattispecie sono state oggetto di 10 raccomandazioni e di 9 procedure sanzionatorie con riferimento alle ispezioni. A valle degli accertamenti derivanti dal Protocollo Enasarco, sono state invece trasmesse 3 raccomandazioni e archiviate 14 attività istruttorie, poiché i comportamenti emersi sono risultati privi di criticità.

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

Per quanto riguarda gli Agenti in attività finanziaria, i profili di irregolarità più ricorrenti riguardano lo svolgimento di attività "consulenziali" (ad es., accesso a finanziamenti agevolati di *leasing* di cui alla Legge Sabatini) non connesse o strumentali all'attività tipica di agenzia, peraltro svolte anche in misura prevalente rispetto a quest'ultima, non previste dai mandati di riferimento e con percezione diretta di compensi dai clienti.

Relativamente all'attività di mediazione creditizia, le anomalie accertate hanno riguardato lo svolgimento prevalente o esclusivo di diverse tipologie di attività "consulenziali" (ad es., accesso a finanza agevolata), anche non riconducibili o connesse all'attività riservata.

Tali comportamenti sono stati oggetto di 4 raccomandazioni con riferimento alle ispezioni e di 1 raccomandazione con riferimento agli accertamenti derivanti dal Protocollo Enasarco.

➤ **Condotta dell'iscritto non collaborativa rispetto all'espletamento dell'attività di Vigilanza.**

Nello specifico, sono state rilevate irregolarità per mancati o parziali riscontri alle richieste informative e documentali inoltrate dall'OAM, nonché condotte tese a procrastinare lo svolgimento dell'attività istituzionale di controllo sui soggetti iscritti, oltre che la tardiva o errata comunicazione dei dati negli Elenchi OAM.

Si fa riferimento, in particolare, all'omessa o tardiva comunicazione dei rapporti di collaborazione; al riscontro carente o parziale alle richieste ispettive; all'omessa o tardiva comunicazione della variazione dei dati della sede legale o del mandato.

Le fattispecie in discorso sono state oggetto di 10 procedure sanzionatorie e di 15 raccomandazioni con riferimento alle ispezioni.

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

L'Organismo ha portato avanti, anche nel corso del 2023, l'attività di controllo sul 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 alle 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, in caso di operazioni di estinzione anticipata e rinnovo di finanziamenti contro cessione del quinto.

È stato inoltre rilevato il protrarsi di irregolarità connesse ai servizi accessori, offerti alla clientela dagli intermediari del credito, direttamente o per interposta persona, per il recupero degli oneri non maturati del finanziamento estinto, in sede di rinnovo di operazioni di finanziamento contro cessione del quinto.

È inoltre emerso che gli intermediari del credito svolgono, su mandato o in convenzione con il finanziatore, attività di primo contatto con il cliente e successiva istruttoria

per proporre l'estinzione ed il contestuale rinnovo di finanziamenti contro cessione del quinto, in un momento significativamente antecedente rispetto al termine temporale minimo imposto dalla normativa. La proposta è talvolta accompagnata dall'offerta di un prestito personale "ponte" per anticipare l'esigenza di liquidità. Tale condotta è idonea ad escludere la possibilità, per il cliente, di valutare consapevolmente, una volta maturati i termini, la convenienza a rinnovare il finanziamento e le condizioni proposte, mirando *in primis* a vincolarne la disponibilità al rinnovo.

Le fattispecie in discorso sono state oggetto di 2 raccomandazioni e 2 segnalazioni a Banca d'Italia.

➤ **Adempimento agli obblighi informativi in merito alla trasparenza riguardo ai siti *internet* dei Mediatori creditizi.**

Nel corso del 2023, 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 la corretta prospettazione, sui siti, della non esperibilità del ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per le controversie sorte in relazione al rapporto di intermediazione creditizia: ad oggi, infatti 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 30 Mediatori creditizi non precedentemente sottoposti ad altri accertamenti di vigilanza in materia.

In generale, dall'analisi è emerso che 15 Mediatori hanno provveduto, attraverso il servizio dedicato, a comunicare il proprio sito *internet* all'Organismo e per i restanti 15 è stata effettuata una ricerca sul *web* che ha consentito di individuarli.

L'attività si è conclusa con la trasmissione di 20 raccomandazioni a conformare la propria attività a quanto previsto dalla normativa in materia di trasparenza e con 10 archiviazioni.

➤ **Attività di controllo relativa all’operatività transfrontaliera di Agenti e Mediatori per l’intermediazione di credito immobiliare ai consumatori.**

In seguito all’entrata in vigore del D.M. 13 settembre 2022, n. 172 del Ministero dell’Economia e delle Finanze – pubblicato in Gazzetta Ufficiale in data 25 novembre 2022 – l’Organismo ha avviato un’attività di controllo finalizzata a verificare il rispetto delle disposizioni normative in materia di trasparenza da parte dei 18 intermediari del credito autorizzati in altri Stati dell’Unione Europea ed abilitati ad operare in Italia, iscritti nell’apposito Elenco.

L’obiettivo è effettuare una mappatura delle modalità operative degli intermediari del credito passaportati con riferimento agli obblighi di trasparenza imposti dalla normativa e della dimensione della loro rete distributiva. Tale attività, tuttora in corso di svolgimento, è inoltre finalizzata ad acquisire dati ed informazioni per valutare eventuali profili di non conformità caratterizzanti tali intermediari, anche in vista della possibile instaurazione di rapporti collaborativi dell’Organismo con le Autorità *home*.

Per ciò che concerne, infine, gli intermediari del credito operanti in Italia con succursale, è stato effettuato un *focus* sui presidi implementati nella struttura organizzativa della succursale stessa, per assicurare il rispetto della normativa vigente in materia di credito immobiliare ai consumatori, nonché per consentire all’Autorità *home* di verificare il rispetto delle disposizioni sulla remunerazione del personale.

➤ **Attività di controllo sugli Agenti in attività finanziaria operanti nell’ambito dei servizi di pagamento.**

Nell’anno di riferimento è stata avviata un’attività di controllo su specifiche tematiche riguardanti gli Agenti in attività finanziaria che intermediano esclusivamente servizi di pagamento, iscritti nella sezione speciale dell’Elenco prevista dall’art. 128-*quater*, comma 6, del TUB, nonché di quelli operanti su mandato di Istituti di pagamento comunitari.

In particolare, l’attività, attualmente in fase istruttoria, riguarda 20 Agenti e ha l’obiettivo di verificare la conformità della loro attività rispetto agli adempimenti previsti in materia di *trasparenza*; l’effettiva implementazione e adeguatezza delle procedure tese ad assicurare la separatezza organizzativa e contabile nei casi in cui l’Agente svolga ulteriori attività diverse dalla prestazione dei servizi di pagamento; la conformità operativa e

distributiva degli Agenti che prestano il servizio di «B.3 – Incasso e trasferimento fondi ed altri servizi di pagamento».

LE SEGNALAZIONI DI VIGILANZA

Nel 2023 è stata conclusa la seconda fase di *test* del progetto denominato *Segnalazioni di Vigilanza* svolto su un campione totale di 61 intermediari del credito relativamente al periodo di rilevazione intercorrente tra l'1.1 ed il 31.12.2022 e, nella seconda metà dell'anno, è stata avviata una nuova attività di rilevazione su un campione più ampio.

All'iniziale gruppo di soggetti coinvolto nella *fase di test* sono stati aggiunti 19 intermediari del credito selezionati in base a criteri dimensionali ed *alert* interni, determinando il campione totale composto da:

- 32 società d'agenzia in attività finanziaria;
- 48 Mediatori creditizi;

ai quali è stato richiesto di trasmettere il relativo flusso di dati ed informazioni afferente al periodo di rilevazione intercorrente tra l'1.1 ed il 30.6.2023.

Dal punto di vista operativo, i dati e le informazioni acquisite nel corso delle attività di *test* e con la prima rilevazione dell'anno 2023 hanno permesso di apportare importanti vantaggi in termini informativi per lo svolgimento dell'attività di Vigilanza e sono stati principalmente utilizzati:

- per supportare, a livello informativo, le successive attività di controllo;
- per riscontrare nell'operatività dell'intermediario del credito eventuali prassi commerciali critiche, oggetto di successiva attenzione;
- per circoscrivere, a livello territoriale, l'operatività di ciascun intermediario del credito;
- con riferimento ai Mediatori creditizi, per verificare l'assetto del *Sistema dei controlli interni*;
- per misurare volume e valore di determinati prodotti di credito intermediati;
- per mappare le principali tipologie di canali *social* utilizzati dagli intermediari del credito al fine di pubblicizzare presso la clientela i relativi servizi offerti.

I CONTROLLI DERIVANTI DAL PROTOCOLLO D'INTESA CON ENASARCO

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 2023 e 2022⁵.

| ISPEZIONI ENASARCO | Situazione al 31.12.2023 | | | | | | | | | |
|---|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|---------------|-------------------------------|-----------------|
| | Piano 2023 | Istruttorie rivenienti 2022 | Istruttorie avviate 2023 | Totale istruttorie | Istruttorie in corso | Istruttorie concluse | Esiti istruttorie concluse | | | |
| | | | | | | | Accertamento pianificato | Archiviazione | Avvio procedura sanzionatoria | Raccomandazione |
| Tipologia controllo | 40 | 52 | 47 | 100 | 44 | 56 | 3 | 34 | 3 | 16 |
| Aggiornamento professionale | | 15 | 10 | 25 | 8 | 17 | 1 | 13 | - | 3 |
| Collaboratori non iscritti | | 4 | 2 | 6 | 1 | 5 | - | 3 | 2 | - |
| Esclusività dell'attività riservata | | 1 | - | 1 | - | 1 | - | - | - | 1 |
| Esercizio attività da non operativo | | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 1 | - | - |
| Incompatibilità Agente-Mediatore/Indipendenza | | 1 | - | 1 | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Intermediazione prodotto | | - | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - |
| Mancato aggiornamento dati | | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | - | 1 | - | - |
| Polizza di assicurazione responsabilità civile | | 4 | 11 | 15 | 10 | 5 | - | 2 | 1 | 2 |
| Principio del mono-mandato | | - | 3 | 4 | 3 | 1 | - | - | - | 1 |
| Segnalazioni con soggetti iscritti e non iscritti | | 18 | 11 | 30 | 13 | 17 | - | 14 | - | 3 |
| Sistema di controllo interno | | 6 | 2 | 2 | 2 | - | - | - | - | - |
| Trasparenza nel rapporto con il cliente | | 1 | 4 | 10 | 3 | 7 | 1 | - | - | 6 |

**N. 25 accertamenti sono in attesa di ricevere dalla Fondazione Enasarco la documentazione necessaria per l'avvio dell'attività istruttoria.*

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

LE ISPEZIONI *IN LOCO*

Nel corso del 2023 sono state effettuate ispezioni a spettro esteso (cd. Ordinarie) e ispezioni *compliance supervision*, quest'ultime focalizzate 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 2023 sono state avviate e gestite 182 attività di controllo ispettivo, con un cospicuo aumento pari a 62 soggetti in più rispetto agli accertamenti del 2022, 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 2023 | 13 | 26 | - | - | - | 39 |
| ↳ di cui <i>follow-up</i> | 6 | 5 | | | | 11 |
| Ispezioni <i>compliance</i> svolte <i>in loco</i> nell'anno 2023 | 24 | 70 | 31 | 4 | 14 | 143 |
| ↳ di cui <i>follow-up</i> | 9 | 18 | 12 | 1 | 2 | 42 |

GLI ESPOSTI PROVENIENTI DA TERZI

La presentazione degli esposti

Nel 2023 l'Organismo ha ricevuto da terzi e associazioni di categoria 377 esposti che hanno interessato 531 soggetti.

Chiunque può segnalare all'Organismo una fattispecie circostanziata di esercizio abusivo dell'attività di intermediazione creditizia, di intermediazione nei servizi di pagamento, dell'attività di Compro oro o dei servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale e servizi di portafoglio digitale, 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 prevenire e contrastare prassi anomale o elusive degli obblighi di legge, per garantire la



professionalità degli iscritti e il mantenimento nel tempo dei requisiti necessari allo svolgimento della professione, o per svolgere approfondimenti maggiormente efficaci. Gli esposti hanno inoltre una fondamentale funzione nella prevenzione e contrasto all'abusivismo nel settore.

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 su quanto segnalato.

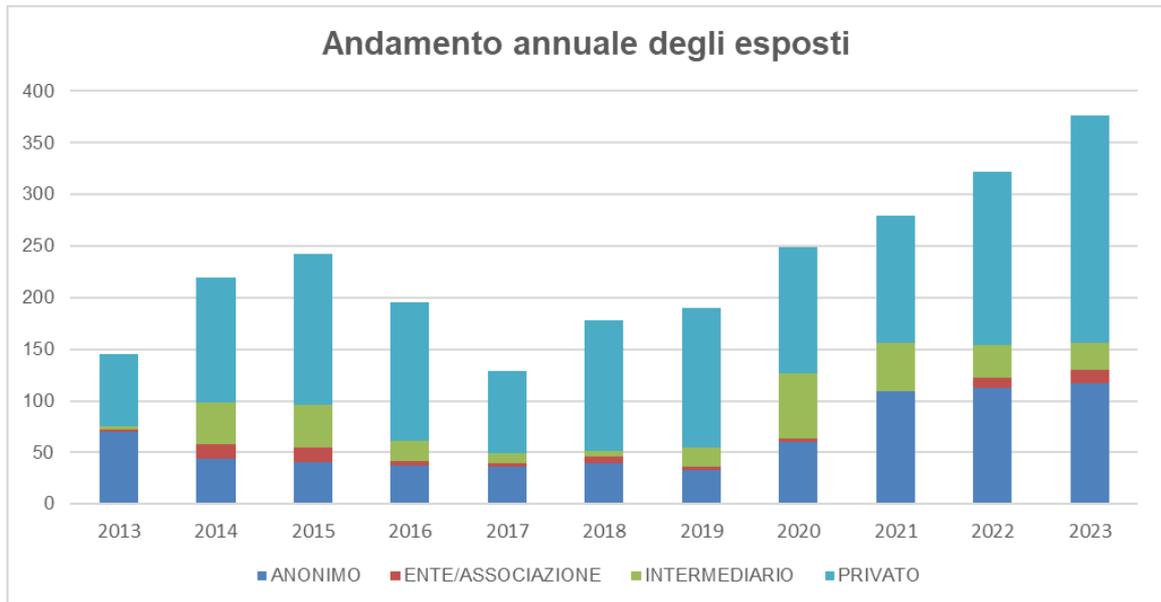
Laddove emergesse la competenza dell'Organismo viene avviata una specifica attività di controllo finalizzata all'accertamento dei fatti e alla verifica del rispetto, da parte del soggetto segnalato, della disciplina normativa vigente, valutando, ad esito delle verifiche, l'eventuale sanzionabilità della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

Qualora invece 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).

| ESPOSTI | 01.01.2023 – 31.12.2023 | |
|----------------------------------|-------------------------|------------|
| Soggetto mittente | | |
| Anonimo | 117 | 117 |
| Privato | 221 | 221 |
| Ente/Associazione | 13 | 13 |
| Intermediario | 26 | 26 |
| Totale | 377 | 377 |
| Territorialita' | | |
| Nord | 184 | 184 |
| Centro | 49 | 49 |
| Sud e Isole | 104 | 104 |
| Estero | 8 | 8 |
| Dato non disponibile | 32 | 32 |
| Totale | 377 | 377 |
| Mezzo di trasmissione | | |
| Fax | 1 | 1 |
| Lettera ordinaria o raccomandata | 9 | 9 |
| Email | 57 | 57 |
| Posta elettronica certificata | 161 | 161 |
| Portale OAM | 149 | 149 |
| Totale | 377 | 377 |

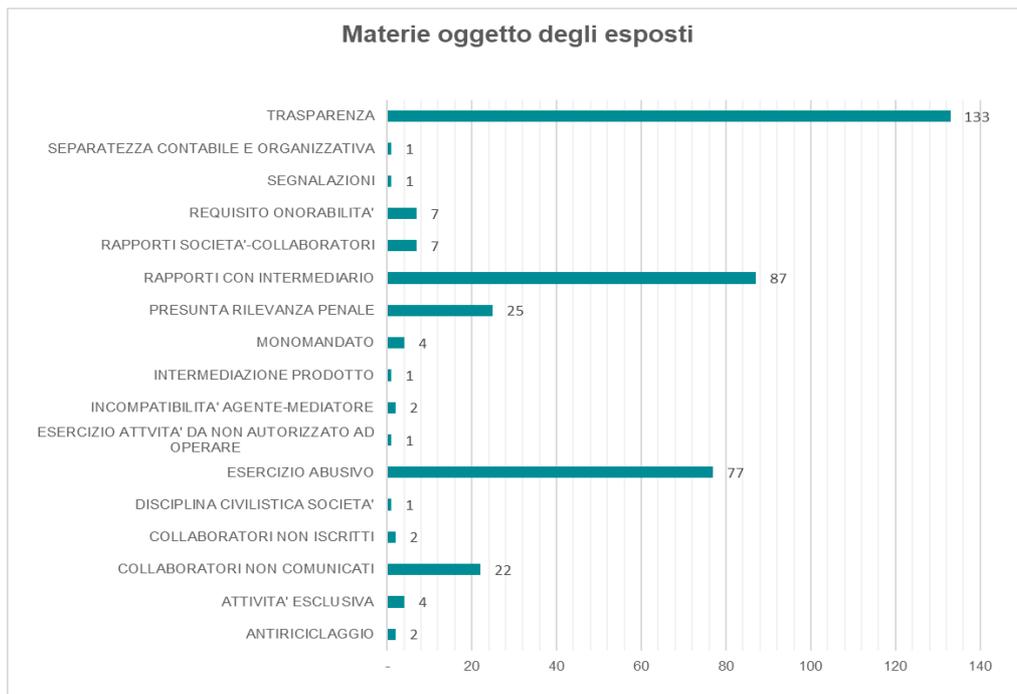
Prospetto riepilogativo per mittente, territorialità e mezzo di trasmissione

L'aumento delle segnalazioni rispetto agli anni precedenti, che si evince dai dati rappresentati nel successivo istogramma, è dovuto in buona parte alle modifiche apportate al meccanismo di segnalazione *online* con le quali è stata resa senz'altro più semplice, fruibile ed immediata la modalità di trasmissione delle condotte segnalate.



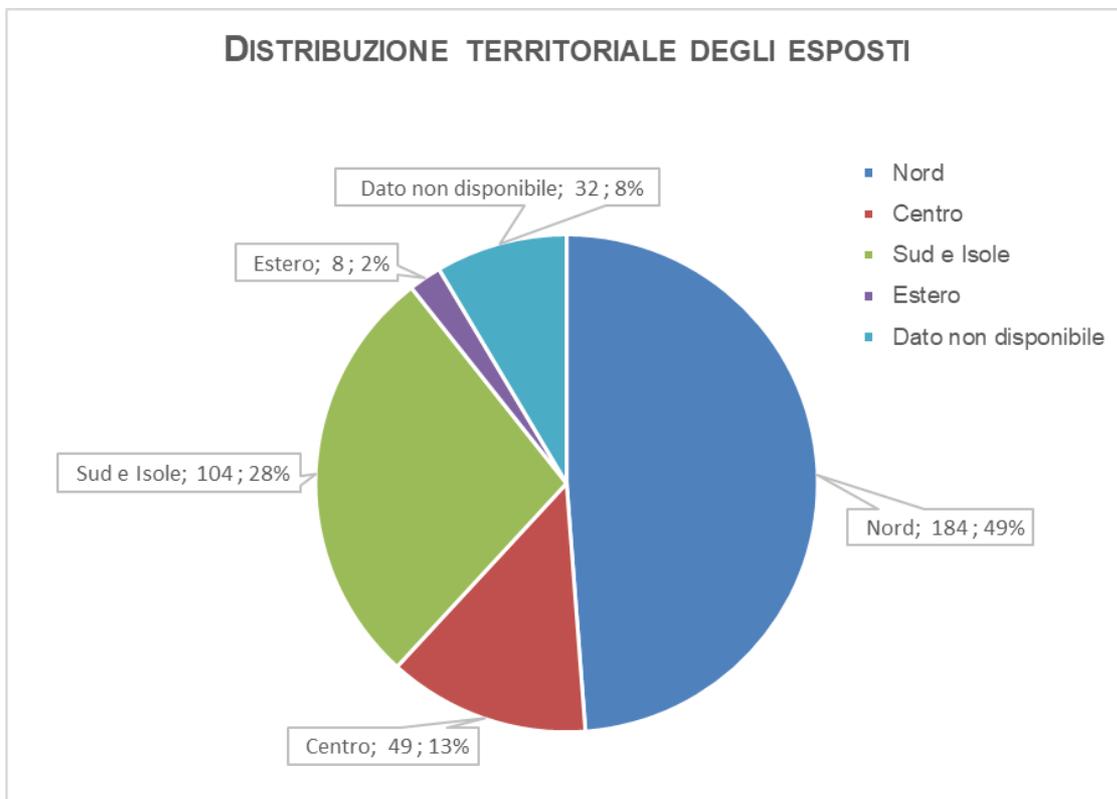
Le materie

Gli esposti legati all'attività di intermediazione del credito lavorati nel corso dell'anno 2023 si sono concentrati sulle seguenti fattispecie violative della normativa di riferimento:



La distribuzione territoriale degli esposti in relazione ai soggetti segnalati

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 e risultano per quasi la metà relativi alla zona del Nord Italia.



Per quanto attiene agli esiti dell'attività istruttoria svolta nell'anno 2023 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 | 01.01.2023 – 31.12.2023 | | | | | |
|--|-------------------------|--------------|----------------|---|---|---|
| | Esposti rivenienti 2022 | Esposti 2023 | Totale esposti | Totale istruttorie (soggetti coinvolti) | Istruttorie in corso (soggetti coinvolti) | Istruttorie concluse (soggetti coinvolti) |
| Categoria | 182 | 377 | 559 | 780 | 204 | 576 |
| Antiriciclaggio | - | 2 | 2 | 2 | - | 2 |
| Attività esclusiva | 1 | 4 | 5 | 7 | - | 7 |
| Collaboratori non comunicati | 3 | 22 | 25 | 61 | 35 | 26 |
| Collaboratori non iscritti | 4 | 2 | 6 | 7 | - | 7 |
| Convenzioni mediatori | - | - | - | - | - | - |
| Disciplina civilistica società | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| Doppia collaborazione | - | - | - | - | - | - |
| Esercizio abusivo | 34 | 77 | 111 | 144 | 39 | 105 |
| Esercizio attività da non operativo | 3 | 1 | 4 | 6 | - | 6 |
| Incompatibilità Agente-Mediatore | - | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 |
| Incompatibilità finanziaria-assicurativa | - | - | - | - | - | - |
| Incompatibilità finanziaria-immobiliare | - | - | - | - | - | - |
| Intermediazione prodotto | - | 1 | 1 | 2 | - | 2 |
| Monomandato | - | 4 | 4 | 9 | 7 | 2 |
| Presunta rilevanza penale | 5 | 25 | 30 | 50 | 17 | 33 |
| Rapporti con intermediario | 74 | 87 | 161 | 176 | 36 | 140 |
| Rapporti società-collaboratori | 2 | 7 | 9 | 12 | 6 | 6 |
| Requisito onorabilità | 1 | 7 | 8 | 11 | - | 11 |
| Requisito titolo di studio | 1 | - | 1 | 1 | - | 1 |
| Rete segnalatori | - | 1 | 1 | 1 | 1 | - |
| Separatezza contabile ed organizzativa | - | 1 | 1 | 1 | - | 1 |
| Sistemi controlli interni | 1 | - | 1 | 1 | - | 1 |
| Trasparenza | 52 | 133 | 185 | 186 | 59 | 127 |
| Variazione non comunicata | - | - | - | 97 | - | 97 |

| ESPOSTI DA TERZI | 01.01.2023 – 31.12.2023 | | | | | | |
|--|----------------------------|---------------|-----------------|-----------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------------------------|
| | Esiti istruttorie concluse | | | | | | |
| | Accertamento pianificato | Archiviazione | Avvio Procedura | Confluito in altra attività | Raccomandazione | Segnalazione Autorità | Segnalazione Autorità Giudiziaria |
| Categoria | 38 | 330 | 2 | 36 | 21 | 146 | 3 |
| Antiriciclaggio | - | - | - | - | - | 2 | - |
| Attività esclusiva | 2 | 3 | - | 2 | - | - | - |
| Collaboratori non comunicati | 7 | 18 | - | 1 | - | - | - |
| Collaboratori non iscritti | 1 | 2 | - | 1 | 1 | 2 | - |
| Convenzioni mediatori | - | - | - | - | - | - | - |
| Disciplina civilistica società | - | 1 | - | - | - | - | - |
| Doppia collaborazione | - | - | - | - | - | - | - |
| Esercizio abusivo | 1 | 60 | - | 1 | 1 | 39 | 3 |
| Esercizio attività da non operativo | 1 | 5 | - | - | - | - | - |
| Incompatibilità Agente-Mediatore | - | 1 | - | - | - | - | - |
| Incompatibilità finanziaria-assicurativa | - | - | - | - | - | - | - |
| Incompatibilità finanziaria-immobiliare | - | - | - | - | - | - | - |
| Intermediazione prodotto | - | - | 2 | - | - | - | - |
| Monomandato | - | 1 | - | 1 | - | - | - |
| Presunta rilevanza penale | 1 | 13 | - | 5 | 2 | 12 | - |
| Rapporti con intermediario | 3 | 86 | - | 11 | 7 | 33 | - |
| Rapporti società-collaboratori | - | 6 | - | - | - | - | - |
| Requisito onorabilità | - | 11 | - | - | - | - | - |
| Requisito titolo di studio | - | 1 | - | - | - | - | - |
| Rete segnalatori | - | - | - | - | - | - | - |
| Separatezza contabile ed organizzativa | - | - | - | - | - | 1 | - |
| Sistemi controlli interni | 1 | - | - | - | - | - | - |
| Trasparenza | 7 | 70 | - | 5 | 6 | 39 | - |
| Variazione non comunicata | 14 | 52 | - | 9 | 4 | 18 | - |

Come si evince dalla Tabella sopra riportata, un dato particolarmente rilevante riguarda l'attività svolta dall'Organismo rispetto alle criticità segnalate ad altre Autorità, per gli ambiti di rispettiva competenza.

Tra queste emergono, in particolare, l'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione del credito (39) e la trasparenza delle condizioni e dei servizi offerti dai soggetti finanziatori (39).

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, che i 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 2023 l'Organismo ha inviato 418 raccomandazioni agli iscritti.

Le materie oggetto di raccomandazione hanno principalmente riguardato:

- 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;
- lievi irregolarità relative alla normativa di trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti, nei casi di incompleta o non del tutto aggiornata documentazione precontrattuale;
- segnalazioni di richieste di finanziamento ricevute e/o effettuate da/a soggetti non iscritti in maniera sporadica e per importi esigui;
- commistioni ambientali o gestionali in relazione a rapporti tra soggetti iscritti;
- commistioni gestionali e/o operative tra il Mediatore creditizio ed un finanziatore o in situazioni di incompatibilità tra canale *captive* e indipendente;
- parziale conseguimento dell'aggiornamento professionale;
- massimali di polizza non commisurati al fatturato per la stipula della polizza RC.

I provvedimenti sanzionatori

Il Comitato di Gestione ha deliberato nel corso del 2023, su proposta dell'Ufficio Affari Legali, 254 provvedimenti di cui: 76 richiami scritti, 145 sanzioni pecuniarie, 16 sospensioni sanzionatorie, nonché 17 archiviazioni.

Anche per il 2023 la sanzione pecuniaria si conferma lo strumento più adottato dall'Organismo per reprimere i comportamenti violativi degli iscritti.

Si precisa che le procedure sanzionatorie gestite nel corso del 2023 comprendono 18 procedure avviate nei confronti di operatori in criptovalute, i quali non hanno provveduto a trasmettere all'Organismo per via telematica i dati relativi alle operazioni effettuate sul territorio della Repubblica italiana. In particolare, 4 procedure sono state archiviate per invio dei dati successivamente all'avvio della procedura sanzionatoria, mentre 3 operatori sono stati sospesi dal Registro per un periodo di 3 mesi per non aver ottemperato all'obbligo di trasmissione. Le restanti 11 procedure risultano in corso.

Delle 313 posizioni gestite nel corso del 2023, comprensive sia delle procedure avviate nel corso del 2022 che delle procedure avviate e non ancora concluse nel 2023, il 50% degli interessati ha esercitato il diritto di difesa partecipando al contraddittorio attraverso la presentazione di deduzioni difensive.

Le principali violazioni sanzionate dall'Organismo nel 2023, come riportato nella Tabella che segue, hanno riguardato per la gran parte dei casi, il mancato adempimento all'obbligo di aggiornamento professionale la cessione o ricezione di segnalazioni di richieste di finanziamento tra soggetti non autorizzati⁶, la mancata o tardiva comunicazione dei dati, le irregolarità nei rapporti di collaborazione, le violazioni in materia di trasparenza, l'elusione della disciplina del mono-mandato, e il mancato riscontro alle richieste dell'Organismo. Tale scarsa collaborazione da parte degli iscritti che, omettendo di trasmettere la documentazione espressamente richiesta dall'Organismo e rilevante ai fini dell'accertamento, si riflette negativamente sull'attività dell'OAM perché impedisce a

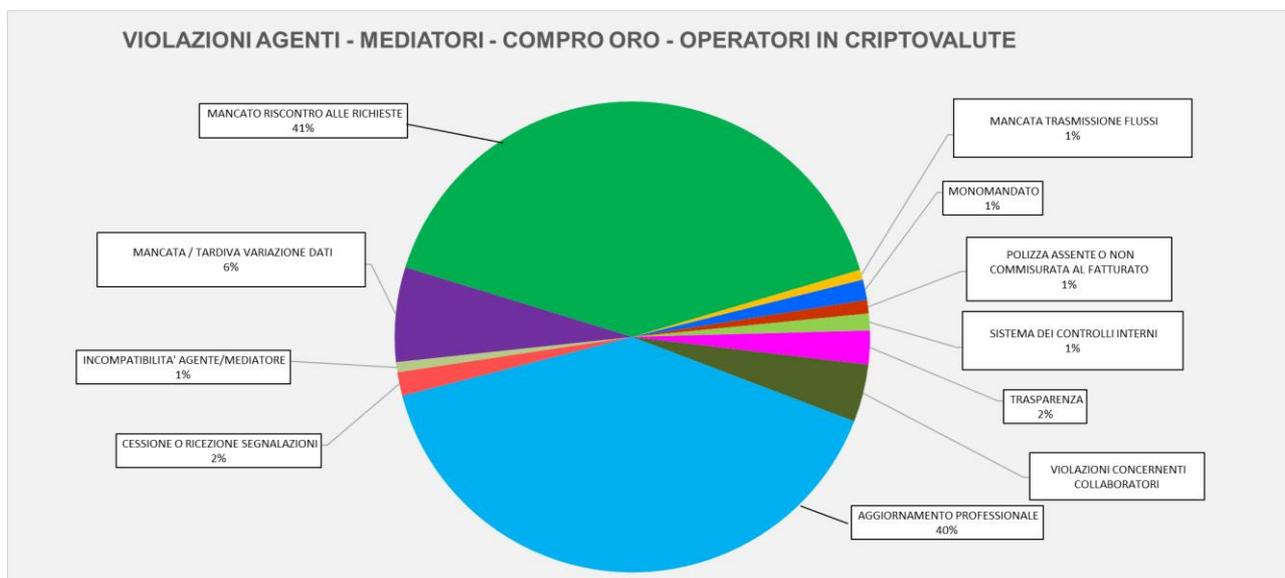
⁶ Trattasi di cessioni e/o ricezioni a pagamento di nominativi di soggetti interessati ad ottenere un finanziamento non ammesse (tra gli altri) tra Agenti e Mediatori, o tra loro collaboratori, o tra questi e soggetti non iscritti OAM; a tal proposito confronta a chiarimento Nota MEF prot. DT 100578 del 21 dicembre 2012 e Comunicazione OAM n. 1/13 del 2 luglio 2013.

quest'ultimo di svolgere le proprie funzioni di vigilanza e i compiti ispettivi istituzionalmente previsti.

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 Agenti - Mediatori - Compro oro - Operatori in criptovalute Situazione al 31 dicembre 2023 | | | | | | |
|--|------------|---------------|-----------|---------------------|-------------|---------------|
| | Totale | Archiviazione | Richiamo | Sanzione pecuniaria | Sospensione | Cancellazione |
| Procedure sanzionatorie in corso | 59 | - | - | - | - | - |
| Procedure sanzionatorie concluse | 254 | 17 | 76 | 145 | 16 | - |
| Totale procedure 2023 | 313 | 17 | 76 | 145 | 16 | - |

| Violazioni sanzionate Agenti Mediatori Compro oro Operatori in criptovalute (le sanzioni riportate nei provvedimenti possono essere riferite a più violazioni) | | |
|---|------------|------------------------|
| Violazioni sanzionate | Totale | Percentuale sul totale |
| AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE | 173 | 40,1% |
| CESSIONE O RICEZIONE SEGNALAZIONI | 7 | 1,6% |
| INCOMPATIBILITA' AGENTE/MEDIATORE | 3 | 0,7% |
| MANCATA / TARDIVA VARIAZIONE DATI | 28 | 6,5% |
| MANCATO RISCONTRO ALLE RICHIESTE | 175 | 40,6% |
| MANCATA TRASMISSIONE FLUSSI | 3 | 0,7% |
| MONOMANDATO | 6 | 1,4% |
| POLIZZA ASSENTE O NON COMMISURATA AL FATTURATO | 4 | 0,9% |
| SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI | 5 | 1,2% |
| TRASPARENZA | 10 | 2,3% |
| VIOLAZIONI CONCERNENTI COLLABORATORI | 17 | 3,9% |
| TOTALE | 431 | 100,0% |



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 2023 l'attività di controllo in materia ha riguardato tutte le categorie di iscritti e sono state avviate 787 procedure: di queste, 541 si sono concluse con la cancellazione dell'iscritto per mancato versamento dei contributi (69%), mentre le restanti 246 si sono concluse con archiviazione (105) o con un richiamo (141), 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 2022 | 304 | 26 | 175 | 131 | 636 |
| Avviate 2023 | 296 | 8 | 246 | 237 | 787 |

MODELLI OPERATIVI EMERSI DALL'ATTIVITÀ DI AGENTI E MEDIATORI

L'attività di Vigilanza sin qui illustrata ha permesso di mettere in luce alcuni modelli operativi presenti nel comparto degli intermediari del credito e dei servizi di pagamento.

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 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 che si rivolgono ad investitori istituzionali (*Special Purpose Vehicle* o SPV, Fondi di Investimento, etc.).

Piattaforme di comparazione e preventivazione di offerte di finanziamento

L'Organismo ha riscontrato la prassi operativa di 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.

Tale prassi, benché in linea con la progressiva e costante diffusione dell'innovazione tecnologica nel settore dell'intermediazione del credito, potrebbe incorrere in alcuni profili di violazione della 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 finanziamento⁷.

Software house e A.P.I.

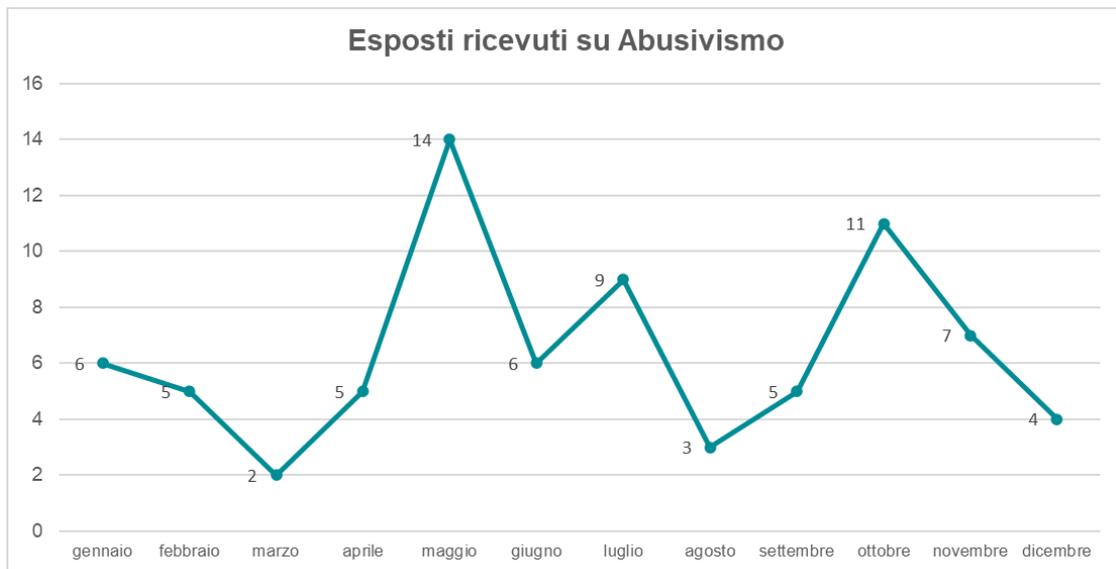
Nel corso dell'anno, è stata riscontrata l'attività di soggetti non iscritti negli Elenchi tenuti dall'Organismo, che offrono - tramite piattaforme *web* - servizi di pagamento per conto di Istituti di pagamento comunitari, a favore di fornitori di beni e servizi, connessi e finalizzati all'acquisto dei beni da parte del cliente finale.

In particolare, tra queste, è stata approfondita l'operatività di talune società di sviluppo *software* attive nella gestione delle API (*Application Programming Interfaces*) e della relativa infrastruttura tecnologica di piattaforme *online* che promuovono servizi di pagamento diversificati e personalizzabili nei confronti dei *dealers* e/o clientela.

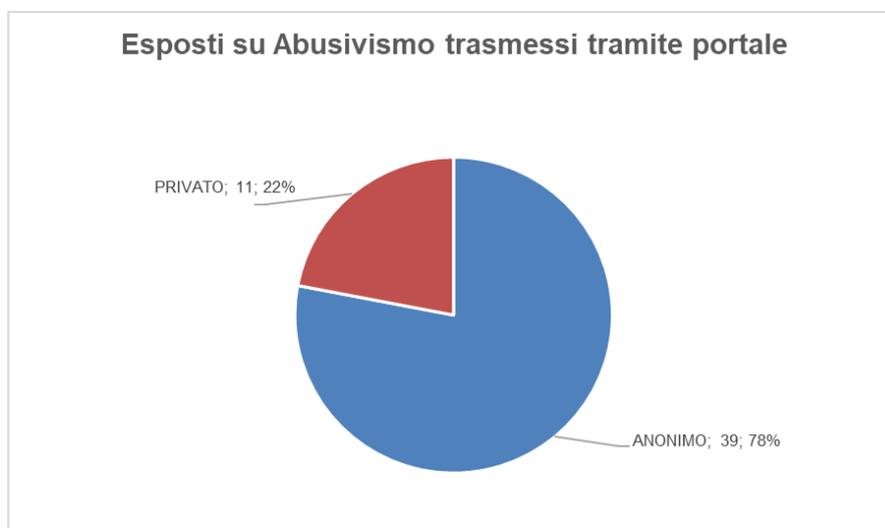
CONTRASTO ALL'ESERCIZIO ABUSIVO DELL'INTERMEDIAZIONE DEL CREDITO

Nell'anno di riferimento, l'Organismo ha ricevuto 77 esposti sul possibile svolgimento senza autorizzazione dell'attività di promozione e conclusione di finanziamenti, di collocamento di prodotti di credito o di servizi di pagamento, da parte di 104 soggetti non iscritti negli Elenchi OAM.

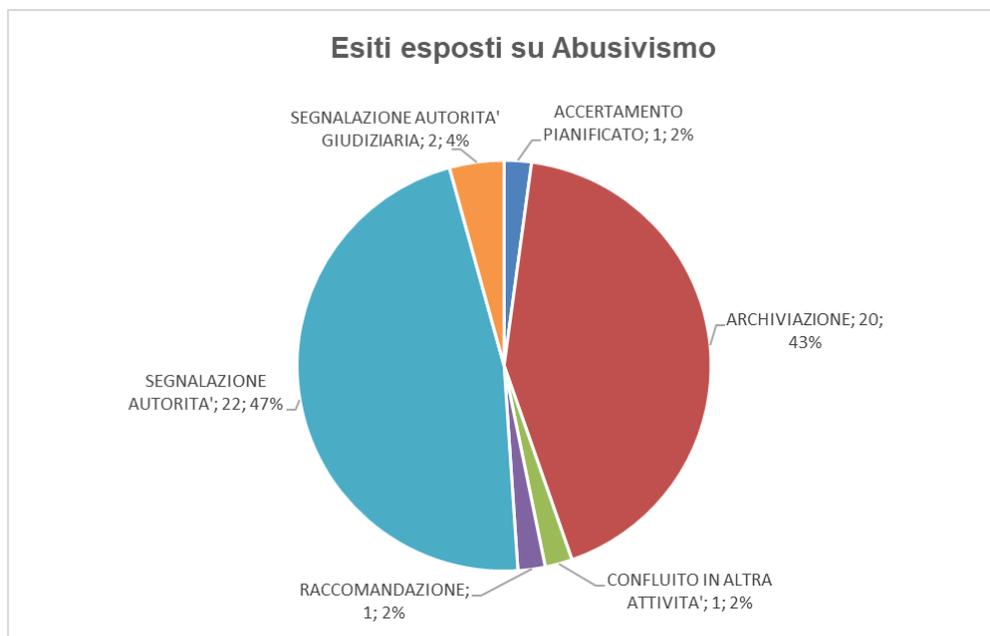
⁷ Per questo l'Organismo, con una Comunicazione interpretativa al mercato del 20 luglio 2022 ha chiarito che svolgono un'attività a carattere riservato – comportante la necessaria iscrizione negli Elenchi – le piattaforme o siti che effettuino la raccolta, presso l'utente, di dati anagrafici e di esigenza 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.



Nell’ottica di agevolare e rafforzare l’azione di prevenzione e contrasto all’esercizio abusivo dell’attività di 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, 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, 39 esposti per l'accertamento di eventuali fattispecie penalmente rilevanti, tra le quali l'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione del credito.



L'attività di collaborazione con Google

La progressiva evoluzione tecnologica nell'ambito dell'intermediazione del credito ha condotto all'affermarsi di *marketplaces* operanti mediante siti *internet* che svolgono attività di raccolta di dati relativi all'esigenza e alla profilazione creditizia dell'utente potenzialmente interessato ad un finanziamento e di successiva agevolazione del contatto tra il potenziale cliente ed i soggetti abilitati ad erogare credito (i.e., comparatori e canalizzatori di richieste di credito, piattaforme di sconto fatture, etc.).

Tali *marketplace online* operano, talvolta, in assenza delle necessarie autorizzazioni previste dalla legge, spesso svolgendo attività rientranti nello specifico perimetro di riserva stabilito dalla normativa di settore prevista per gli intermediari del credito.

Al fine di promuovere il contrasto dei fenomeni di esercizio abusivo dell'attività di intermediazione del credito, l'Organismo ha concordato con Google, principale *Internet Service Provider* che fornisce ai *marketplace online* servizi di massimizzazione del posizionamento in rete a seguito delle ricerche svolte dagli utenti (cc.dd. servizi di “*Ad-words*”), la possibilità di segnalare i siti che operano senza autorizzazione. L'obiettivo dell'Organismo è sollecitare iniziative di temporanea o definitiva interruzione dei servizi di posizionamento in rete a pagamento laddove questi siano fruiti in contrasto con la normativa di settore vigente che disciplina l'attività riservata di intermediazione del credito.

Ad oggi, risultano trasmesse 3 segnalazioni al motore di ricerca.

Controlli derivanti dalla convenzione stipulata con Infocamere

Nel corso dell'anno 2023 è proseguita, 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 di analisi è stata effettuata sul campione individuato composto da 139 soggetti e suddiviso nel seguente modo:

- 101 sono soggetti cancellati dagli Elenchi gestiti dall'Organismo;
- 38 sono caratterizzati dallo stato di registrato sul portale *web* dell'Organismo.

Ad esito dell'attività di analisi svolta, sono stati individuati 9 soggetti caratterizzati da una più alta probabilità di svolgimento dell'attività riservata in difetto di iscrizione agli Elenchi gestiti dall'Organismo ai quali sono stati attribuiti i seguenti *rating* di rischiosità:

| RATING | | |
|------------|------------|------------|
| 1 | 2 | 3 |
| 6 soggetti | 2 soggetti | 1 soggetto |

Nei confronti dei 9 soggetti individuati, saranno effettuati ulteriori approfondimenti per meglio circoscrivere l'attività svolta, raccogliere ulteriori elementi probatori anche al fine di

segnalare gli stessi alla competente autorità ai fini dell'accertamento dell'esercizio abusivo dell'attività d'intermediazione del credito.

Le cripto-attività

In un quadro di crescente utilizzo degli *asset* virtuali da parte dei risparmiatori, l'Organismo nel corso del 2023 ha ricevuto 85 esposti, da parte degli utenti, sul presunto esercizio abusivo dell'attività o su irregolarità e anomalie connesse alle modalità operative dei soggetti iscritti nell'apposito Registro, riferibili ad un totale di 99 soggetti coinvolti.

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 relative ad 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.

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 l'omessa segnalazione delle operazioni sospette ai soggetti preposti.

La Tabella che segue riporta il numero di Agenti che prestano servizi di pagamento per conto di Istituti di moneta elettronica o Istituti di pagamento comunitari segnalati dall'OAM alle Autorità del Paese d'origine.

| COMUNICAZIONI TRASMESSE AI PAESI DI ORIGINE DEGLI AGENTI IP/IMEL COMUNITARI | 01.01.2023 – 31.12.2023 |
|---|-------------------------|
| BANCO DE ESPAÑA | 23 |
| BULGARIAN NATIONAL BANK | 17 |
| CENTRAL BANK OF IRELAND | 19 |
| FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY | 1 |
| Totale | 60 |

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, l'I.V.A.S.S., la CONSOB e il Ministero dell'Economia e delle Finanze, 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 del 2023 sono state ricevute dall'Organismo 97 segnalazioni dalla Banca d'Italia, anche grazie al venir meno del segreto d'ufficio tra la Banca d'Italia stessa e l'Organismo rispetto alle segnalazioni ricevute da entrambi gli Enti, disposto dal legislatore. La Legge Europea 23 dicembre 2021, n. 238, nell'ambito della disciplina del Passaporto Europeo per gli intermediari del credito degli altri Paesi UE che operano nel settore del credito immobiliare, ha infatti modificato in questo senso l'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 servizi di pagamento;
- la trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con la clientela, con riferimento alle condotte dei soggetti finanziatori;
- la trasparenza nell'esercizio dell'attività di Prestatore di servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale e servizi di portafoglio digitale;
- l'esercizio abusivo dell'attività di Prestatore di valuta virtuale e servizi di portafoglio digitale.

| SEGNALAZIONI DA AUTORITY | 01.01.2023 – 31.12.2023 | | | | | |
|--------------------------------|------------------------------|-------------------|---------------------|---|---|---|
| | Segnalazioni rivenienti 2022 | Segnalazioni 2023 | Totale segnalazioni | Totale istruttorie (soggetti coinvolti) | Istruttorie in corso (soggetti coinvolti) | Istruttorie concluse (soggetti coinvolti) |
| Categoria | 24 | 100 | 124 | 163 | 15 | 148 |
| Antiriciclaggio | | 1 | 1 | 1 | | 1 |
| Collaboratori non comunicati | | 1 | 1 | 1 | | 1 |
| Disciplina civilistica società | | 1 | 1 | 1 | | 1 |
| Esercizio abusivo | 4 | 24 | 28 | 57 | 1 | 56 |
| Intermediazione prodotto | 1 | 8 | 9 | 11 | 5 | 6 |
| Presunta rilevanza penale | - | 11 | 11 | 16 | 2 | 14 |
| Rapporti con intermediario | | 1 | 1 | 1 | | 1 |
| Trasparenza | 19 | 53 | 72 | 75 | 7 | 68 |

| SEGNALAZIONI DA AUTORITY | 01.01.2023 – 31.12.2023 | | | | | |
|--------------------------------|----------------------------|---------------|-----------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------------------------|
| | Esiti istruttorie concluse | | | | | |
| | Accertamento pianificato | Archiviazione | Confluito in altra attività | Raccomandazione | Segnalazione Autorità | Segnalazione Autorità Giudiziaria |
| Categoria | 3 | 53 | 4 | 11 | 75 | 2 |
| Antiriciclaggio | | | | | 1 | |
| Collaboratori non comunicati | | 1 | | | | |
| Disciplina civilistica società | - | 1 | | | | |
| Esercizio abusivo | - | 8 | - | | 46 | 2 |
| Intermediazione prodotto | | 2 | 1 | 3 | - | |
| Presunta rilevanza penale | - | 2 | - | | 12 | |
| Rapporti con intermediario | | - | 1 | | | |
| Trasparenza | 3 | 39 | 2 | 8 | 16 | - |

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 dell'attività, l'irregolarità del prodotto intermediato, il monitoraggio da parte dei finanziatori sulle proprie reti distributive e la mancata osservanza delle disposizioni sulla trasparenza nei confronti della clientela.

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 2023 sono state ricevute dall'Organismo 217 richieste di informazioni provenienti dalla Guardia di Finanza per l'esercizio delle attività istituzionali dei singoli reparti operativi del Nucleo Speciale di Polizia Valutaria, delle quali 150 finalizzate al controllo sull'osservanza della normativa antiriciclaggio da parte di soggetti iscritti, Agenti operanti nei servizi di pagamento e soggetti convenzionati operanti sul territorio nazionale per conto di intermediari comunitari; le ulteriori 67 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 | 01.01.2023 – 31.12.2023 | |
|---------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| | Totale richieste ricevute | Totale soggetti coinvolti |
| Soggetto mittente | | |
| Ente/Associazione | 1 | 1 |
| Istituzionale | 3 | 3 |
| GDF (e altre FP) | 217 | 338 |
| Totale | 221 | 342 |

Sono, altresì, state ricevute dall'Organismo 44 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 - per collaborazione istituzionale - a trasmettere la segnalazione ricevuta all'Autorità *home*.

| SEGNALAZIONI DA GUARDIA DI FINANZA | 01.01.2023 – 31.12.2023 | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------|----------------------|------------------------|--|--|--|
| | Segnalazioni rivenienti 2022 | Segnalazioni 2023 | Totale segnalazioni | Totale istruttorie (soggetti coinvolti) | Istruttorie in corso (soggetti coinvolti) | Istruttorie concluse (soggetti coinvolti) |
| Categoria | 9 | 44 | 53 | 50 | 12 | 38 |
| Antiriciclaggio | 9 | 44 | 53 | 50 | 12 | 38 |

| SEGNALAZIONI DA GUARDIA DI FINANZA | 01.01.2023 – 31.12.2023 | | | | |
|---------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------|-----------------|--------------------------|
| | Esiti istruttorie concluse | | | | |
| | Archiviazione | Confluito in altra attività | Procedura sanzionatoria | Raccomandazione | Segnalazione Autorità |
| Categoria | 5 | 1 | 2 | 2 | 28 |
| Antiriciclaggio | 5 | 1 | 2 | 2 | 28 |

Inoltre, nell'ambito delle attività di controllo complessivamente svolte, sono state trasmesse 133 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.

SERVIZI PER GLI UTENTI

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”).

In relazione all’utilizzo da parte degli utenti della sezione *Info Point*, a fine anno si sono contati oltre 12.300 questionari compilati da parte degli utenti, pari al 31% 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 2.500 richieste, pari a circa il 21% 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> | 40.220 |
| Questionari completati | 12.340 |
| <i>Ticket</i> aperti | 2.541 |
| Richieste assistenza tecnica | 3.909 |
| Tempo medio chiusura <i>ticket</i> | 05:15 |

Il tempo medio di risposta e chiusura *ticket*, considerando le ore lavorative (escludendo quindi notti e *week-end*), è stato inferiore alle 5:15 ore.

ASSISTENZA TELEFONICA ALL'UTILIZZO DELL'INFO POINT

L'OAM rende disponibile un servizio di assistenza telefonica *inbound*, tutti i giorni lavorativi dalle ore 12:00 alle 13:00, per l'utilizzo del sistema "ASSISTENZA 24 ORESU 24". Come indicato nella Tabella che segue, sono state gestite dagli operatori 7.103 telefonate di richieste di informazioni da parte degli utenti.

Rispetto al 2022, a fronte del medesimo orario, si è assistito a un notevole incremento di circa 1.348 chiamate.

Sintesi dati chiamate assistenza

| gennaio | febbraio | marzo | aprile | maggio | giugno | luglio | agosto | settembre | ottobre | novembre | dicembre | TOT |
|---------|----------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|---------|----------|----------|--------------|
| 513 | 561 | 913 | 673 | 748 | 604 | 621 | 171 | 649 | 651 | 617 | 382 | 7.103 |

KIT DELL'ISCRITTO OAM

Nel corso del 2023 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:

- 3.807 soggetti tra Mediatori, Agenti e Agenti IP (corrispondenti al 36% degli iscritti coinvolti, con un aumento di 564 soggetti rispetto al 2022) hanno utilizzato il Bollino, inserendo il *widget* sul proprio sito o mostrando il proprio *QR code* alla clientela;
- 50.900 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, registrando rispetto all'anno precedente un aumento del 13% (+5.996 visualizzazioni);

- 41.610 persone hanno voluto verificare l'autorizzazione ad operare del soggetto che esponeva il Bollino (+2.683 in confronto con l'anno passato): una media di oltre 100 interrogazioni/consultazioni degli Elenchi al giorno attraverso il Bollino.

SIMULATORE PROVE D'ESAME E PROVA VALUTATIVA

Durante l'anno 2023 l'area simulatore della Prova d'Esame e della Prova Valutativa OAM sul portale istituzionale dell'Organismo ha registrato 87.585 sessioni con 19.547 utenti unici, per una visualizzazione totale di 5.285.560 pagine, una media di 64 pagine visualizzate per singola sessione con una durata media di 30 minuti.

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).

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 71% per la Prova Valutativa, con una media voto di 14 su 20. Infine, Roma, Milano, Napoli e Torino sono stati i maggiori punti di accesso al simulatore.