

# RELAZIONE ANNUALE

SULLE ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2024

Il Presidente **Francesco Alfonso**



# RELAZIONE ANNUALE

SULLE ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2024

Il Presidente **Francesco Alfonso**

© OAM, 2025

**Indirizzo**

Via Galilei, 3  
00185 Roma – Italia

**Telefono**

+39 06.688251

**Sito internet**

<https://www.organismo-am.it>

Tutti i diritti riservati.

È consentita la riproduzione a fini didattici e non commerciali, a condizione che venga citata la fonte.

## INDICE

<b>L'AZIONE DELL'OAM NEL 2024 .....</b>	<b>6</b>
<b>PARTE PRIMA .....</b>	<b>11</b>
L'EVOLUZIONE DEL CONTESTO NORMATIVO E REGOLAMENTARE .....	11
<i>La normativa nazionale ed europea.....</i>	11
<b>PARTE SECONDA.....</b>	<b>12</b>
ANALISI DELLA POPOLAZIONE DEGLI ISCRITTI.....	12
<i>Gli Elenchi di Agenti e Mediatori.....</i>	12
LA STRUTTURA DI MERCATO DEGLI INTERMEDIARI DEL CREDITO.....	14
<i>La struttura del mercato degli Agenti in attività finanziaria.....</i>	15
<i>La struttura del mercato dei Mediatori creditizi .....</i>	17
L'INGRESSO DEI 'NATIVI DIGITALI' NEL SETTORE .....	19
<i>Agenti in attività finanziaria persone fisiche .....</i>	20
<i>Agenti nei servizi di pagamento persone fisiche .....</i>	21
<i>Collaboratori .....</i>	22
FOCUS SUI COLLABORATORI.....	24
IL FENOMENO DELLE CANCELLAZIONI .....	25
I MANDATI .....	26
PASSAPORTO EUROPEO.....	28
LA DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI AGENTI E MEDIATORI ISCRITTI.....	29
DISTRIBUZIONE DEGLI AGENTI ISCRITTI PER FASCE D'ETÀ E GENERE .....	31
PROVA D'ESAME E PROVA VALUTATIVA: ANALISI DEI RISULTATI.....	33
<i>Prova d'Esame .....</i>	33
<i>Prova Valutativa.....</i>	38
REGISTRI CAMBIAVALUTE, PRESTATORI DI SERVIZI IN VALUTE VIRTUALI, CONVENZIONATI DI PSP/IMEL E COMPRO ORO .....	40
<i>Registro dei Cambiavalute.....</i>	40
<i>Flussi mensili sulle negoziazioni effettuate .....</i>	42
<i>Registro Prestatori di servizi in valute virtuali .....</i>	43
<i>Registro degli Agenti e Soggetti convenzionati con PSP e IMEL .....</i>	47
<i>Registro Operatori Compro oro .....</i>	51
I CONTROLLI.....	54
I CONTROLLI SUI REQUISITI PER L'ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ .....	55
<i>Verifica sui requisiti di onorabilità.....</i>	56
<i>Verifica sui requisiti di professionalità .....</i>	57
<i>Verifica dell'obbligo di aggiornamento professionale .....</i>	58
<i>Verifica della polizza di assicurazione .....</i>	59
PROCEDURE DI CANCELLAZIONE .....	60
I CONTROLLI SOSTANZIALI SULLA DISCIPLINA CHE REGOLA L'ATTIVITÀ .....	60

<i>Le fattispecie esaminate</i> .....	60
LE SEGNALAZIONI DI VIGILANZA .....	70
I CONTROLLI DERIVANTI DAL PROTOCOLLO D'INTESA CON ENASARCO .....	72
LE ISPEZIONI <i>IN LOCO</i> .....	73
GLI ESPOSTI PROVENIENTI DA TERZI .....	74
RACCOMANDAZIONI E SANZIONI .....	80
<i>I provvedimenti sanzionatori</i> .....	81
<i>I provvedimenti di cancellazione per mancato pagamento dei contributi di iscrizione</i> .....	83
MODELLI OPERATIVI EMERSI DALL'ATTIVITÀ DI AGENTI E MEDIATORI .....	85
<i>Piattaforme di lending – crowdfunding operanti per conto di PSP e IMEL comunitari autorizzati sul territorio italiano in regime di libera prestazione di servizi</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 .....	87
<i>Controlli derivanti dalla convenzione stipulata con Infocamere</i> .....	88
<i>Le cripto-attività</i> .....	89
LE ULTERIORI ATTIVITÀ DI VIGILANZA .....	89
<i>I rapporti con le Autorità comunitarie per le violazioni di Agenti IP/IMEL</i> .....	89
LA COLLABORAZIONE CON LE AUTORITÀ .....	90
<i>La relazione con le Istituzioni in tema di controlli</i> .....	90
LA COLLABORAZIONE CON LA GUARDIA DI FINANZA .....	92
<b>COOPERAZIONE DATI VASP</b> .....	<b>95</b>
LA COLLABORAZIONE CON LE AUTORITÀ .....	95
<b>SERVIZI PER GLI UTENTI</b> .....	<b>95</b>
SERVIZIO DI <i>INFO POINT</i> .....	95
ASSISTENZA TELEFONICA ALL'UTILIZZO DELL' <i>INFO POINT</i> .....	96
<i>KIT</i> DELL'ISCRITTO OAM .....	97
SIMULATORE PROVE D'ESAME E PROVA VALUTATIVA .....	98

## L'AZIONE DELL'OAM NEL 2024

Nel 2024 sono stati rinnovati i vertici dell'Organismo al termine della procedura di elezione, prevista dallo Statuto della Fondazione, che prevede un ruolo attivo per gli iscritti negli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi, chiamati a eleggere direttamente, mediante votazione *online*, il Presidente del Collegio Sindacale e a scegliere, nell'ambito di due liste proposte, i candidati a componenti del Comitato di Gestione successivamente votati ed eletti dalle associazioni rappresentative di Agenti in attività finanziaria, Mediatori creditizi, Banche e Intermediari finanziari ("Partecipanti" OAM).

Francesco Alfonso, Presidente di Sezione della Corte dei Conti (onorario), già Presidente dell'OAM (primo mandato) dal 21 maggio 2021 (dopo una lunga carriera in Banca d'Italia, intramezzata da importanti incarichi istituzionali - Presidenza della Repubblica e del Consiglio dei Ministri, MEF, Corte dei Conti) è stato confermato Presidente dell'Organismo, scelto dal Consiglio ristretto delle Associazioni rappresentative di Agenti e Mediatori partecipanti alla Fondazione OAM (c.d. gruppo B) che ha anche eletto come componenti del Comitato di Gestione Luciano Ciampi, al suo secondo mandato, e Clodia Vurro.

Il Consiglio ristretto delle Associazioni e Federazioni rappresentative a livello nazionale di Banche, Intermediari finanziari, Istituti di moneta elettronica e Istituti di pagamento partecipanti alla Fondazione (c.d. gruppo A) ha invece eletto come componenti del Comitato Giuseppe Crescenti (anche lui al secondo mandato) e Maurizio Benincasa.

Benincasa e Vurro subentrano a Carlo Dorati e Vito Raffaele Maria Torelli che non potevano essere candidati, avendo espletato anche il terzo mandato. Benincasa, professore di Diritto Privato all'Università degli Studi della Tuscia-Viterbo, è stato dal 2017 al 2022 componente del Collegio dell'ABF di Milano. Clodia Vurro è professoressa associata di Economia e Gestione delle Imprese presso l'Università di Milano con una particolare attenzione al tema della sostenibilità aziendale.

Il nuovo Comitato, del quale continua a far parte Isabella Fontana, nominata il 23 aprile 2018 dal Ministero dell'Economia, è entrato in carica il 2 maggio 2024 a seguito dell'Assemblea dei Partecipanti che il 23 aprile ha approvato il Bilancio 2023 della Fondazione.

Alberto Incollingo è stato eletto Presidente del Collegio sindacale grazie al voto espresso direttamente *online* dagli iscritti. Al Presidente Incollingo, che subentra a Mario Civetta (anche lui, come il sindaco effettivo Christian Bianchi, non ricandidabile per raggiunti limiti di mandato), si affiancano i sindaci effettivi Massimo Caratelli e Barbara Ricciardi nonché i supplenti Barbara Guglielmetti e Alessandro Pasquale Zeccolella.

Nel 2024 l'Organismo, nell'attività di Vigilanza e di '*soft regulation*' volta a orientare i comportamenti degli operatori, ha svolto le sue funzioni istituzionali con uno sguardo sempre rivolto al futuro: anche in quest'ottica è stato osservatore attivo relativamente alle modifiche normative *in itinere* che dovranno dare slancio al settore, tenendo conto delle nuove esigenze del mercato di riferimento, e dei cambiamenti in atto, a partire da quelli tecnologici.

Per la Fondazione 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, resta la bussola con la quale orientare la propria azione. L'attività, anche nel 2024, è stata dunque indirizzata ad elevare il senso di responsabilità e la qualità del lavoro svolto dai professionisti del credito.

Resta fondamentale, per l'Organismo, contrastare l'esercizio abusivo della professione di intermediario del credito: è proseguita, sulla base dei dati acquisiti dalla convenzione con Infocamere, l'attività di 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. Il 18 settembre 2024 è stato firmato il rinnovo del Protocollo d'Intesa con la Guardia di Finanza, volto a promuovere reciproche forme di coordinamento, oltre che un costante interscambio di dati, notizie e informazioni utili per le attività di rispettiva competenza.

L'accordo aggiorna e rafforza la cooperazione in atto con l'obiettivo di rendere ancora più efficace l'attività a tutela del mercato e dei consumatori, monitorando i rischi derivanti da un contesto in costante evoluzione, anche attraverso iniziative congiunte.

In questa ottica, i rapporti di partenariato permettono di agevolare l'individuazione di eventuali condotte di esercizio abusivo nel settore dell'intermediazione finanziaria, della prestazione dei servizi di pagamento, dei Compro oro, dei Prestatori di servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale e dei Prestatori di servizi di portafoglio digitale.

Tenuto conto dei profili di rischio associati all'utilizzo delle valute virtuali, assume rilevante valenza l'osmosi informativa sull'operatività dei soggetti attraverso cui è possibile la conversione delle criptovalute in denaro avente corso legale.

Il 17 giugno 2024 è stata inoltre sottoscritta la convenzione con il Ministero dell'Interno – Dipartimento della Polizia di Stato, volta a disciplinare l'accesso ai dati degli operatori in criptovalute.

Anche nel 2024 si è registrato un intenso scambio di informazioni con la Fondazione Enasarco, Guardia di Finanza, Banca d'Italia e I.V.A.S.S., nell'ambito delle reciproche attività.

Prosegue dunque quel percorso di crescita del ruolo della Fondazione quale Organismo di riferimento per il mercato e per le Autorità competenti: l'OAM sta sempre più diventando interlocutore affidabile con cui intraprendere collaborazioni e sinergie.

Va nella stessa direzione la scelta di redigere, insieme a Prometeia, il Rapporto 'AGENTI E MEDIATORI IN ITALIA: POSIZIONAMENTO E TRAIETTORIE EVOLUTIVE', uno sforzo compiuto per conoscere sempre meglio il mercato di riferimento e affinare, di conseguenza, gli strumenti di intervento.

Dallo studio, presentato il 23 aprile 2024, è peraltro emerso il ruolo determinante dei professionisti del credito nel settore dei finanziamenti: per il 45% delle banche e finanziarie intervistate il canale agenziale 'pesa' più del 75% dell'erogato, mentre per l'85% il canale dei Mediatori contribuisce fino al 50%. Si tratta di risultati che confermano l'importanza del settore e, conseguentemente, dell'azione di Vigilanza svolta dall'Organismo.

In collaborazione con Banca d'Italia e Consob, è stata inoltre effettuata una *survey* sull'interesse dei VASP (*Virtual Asset Service Provider*) a operare in Italia dopo l'entrata in vigore del Regolamento MiCA.

A queste importanti iniziative si è affiancato 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.

Il progressivo ampliamento delle competenze dell'Organismo ha visto un ulteriore conferma nel 2024 con l'istituzione del Registro degli Operatori professionali in oro, che l'OAM dovrà gestire nel corso del 2025. Le relative disposizioni sono contenute nel Decreto legislativo che adegua la normativa nazionale al Regolamento (UE) 2018/1672, relativo ai controlli sul denaro contante in entrata nell'Unione o in uscita dall'Unione, approvato in via definitiva dal Consiglio dei Ministri del 9 dicembre 2024.

Vale la pena ricordare che alla gestione degli Elenchi di Agenti e Mediatori, rappresentativi del 'core business' dell'attività dell'OAM, si è aggiunto negli anni il compito della gestione del Registro dei Cambiavalute, dei Compro oro, e degli Operatori in servizi di pagamento. L'applicazione del Regolamento MiCA, che attribuisce alla Banca d'Italia e alla Consob la vigilanza sui CASP (*Crypto-Asset Service Providers*) comporterà invece la progressiva chiusura del Registro degli Operatori in criptovalute. Il nuovo sistema di controlli rappresenta un atteso e indispensabile intervento normativo a tutela dei consumatori, della stabilità e della trasparenza informativa del mercato. È tuttavia doveroso segnalare che, con il venir meno dell'obbligo di trasmissione trimestrale dei dati della clientela, si disperde anche un fondamentale patrimonio di conoscenza utile all'intero Paese che l'Organismo aveva valorizzato al meglio.

L'ampliamento delle competenze dell'Organismo non ha in alcun modo pregiudicato il livello di qualità dei servizi offerti agli iscritti e ai consumatori. Né la vigilanza nei confronti dei soggetti sottoposti ai controlli è stata in qualche modo indebolita. L'OAM ha raggiunto gli obiettivi fissati dal legislatore evitando l'imposizione di oneri eccessivi alle categorie di riferimento, grazie a politiche di spesa attente e all'efficacia dell'azione della struttura, in un'ottica di sostenibilità: digitalizzazione dei processi interni e ricorso a tutte le opportunità offerte dall'innovazione sono gli strumenti utilizzati per rendere la Fondazione una realtà efficiente in grado di incidere con rapidità sui mercati di riferimento.

Anche nel 2024 dall'azione di Vigilanza è emerso un sostanziale grado di *compliance* del settore. Sembra dunque premiare la scelta dell'OAM di agire contestualmente con la prevenzione e la repressione. Proprio per prevenire i comportamenti non in linea con la normativa e stimolare quelli virtuosi, anche nell'anno di riferimento sono state diffuse Comunicazioni al mercato per garantire, da un lato, la tutela dei consumatori, dall'altro la possibilità di effettuare al meglio l'attività di Vigilanza dell'Organismo stesso.

Occorre l'impegno di tutti gli attori del mercato affinché il consumatore riceva la massima tutela, anche in vista del recepimento della II Direttiva sul credito al consumo, che rafforzerà gli strumenti di protezione proprio nei confronti dei soggetti che devono accedere ai finanziamenti.

Anche grazie al confronto con le Federazioni e le Associazioni rappresentative del mercato dell'intermediazione del credito, sono stati elaborati alcuni suggerimenti per una riforma del D.lgs. n. 141/2010 che dia slancio al settore e tenga conto delle nuove esigenze del mercato.

La tutela dei consumatori e della concorrenza sono sempre stati i valori che hanno guidato l'azione di OAM. Si intende proseguire con determinazione su questa strada senza che venga mai meno l'efficacia nello svolgimento dei compiti istituzionali.

## PARTE PRIMA

### L'EVOLUZIONE DEL CONTESTO NORMATIVO E REGOLAMENTARE

#### La normativa nazionale ed europea

Il 2024 ha visto la nascita di importanti riforme normative di derivazione europea con rilevanti impatti sulla normativa di settore OAM.

In primo luogo, in data 10 marzo 2024, nell'ottica dell'adeguamento della disciplina domestica agli obblighi sovranazionali, è entrata in vigore la Legge di delegazione europea 2022-2023, Legge 21 febbraio 2024 n. 15, recante la delega al Governo per il recepimento delle direttive europee e l'attuazione di altri atti dell'Unione europea.

Il provvedimento, così come attuato dal Governo, ha avuto impatti in due settori nevralgici per l'Organismo: le criptovalute e il comparto oro.

In particolare, con riferimento al mercato delle cripto-attività il legislatore, in attuazione dei principi e i criteri direttivi per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2023/1114 (c.d. MiCAR), ha emanato il Decreto legislativo 5 settembre 2024, n. 129, prevedendo agli artt. 40 e 45 specifiche disposizioni per il regime transitorio applicabile ai VASP nelle more della conclusione dell'*iter* autorizzativo del nuovo regime CASP, con la chiusura al 31 dicembre 2025 del Registro degli Operatori in criptovalute tenuto dall'Organismo.

Inoltre, nell'ambito dell'adeguamento della normativa nazionale al Regolamento (UE) 2018/1672, relativo ai controlli sul denaro contante, il legislatore ha previsto il trasferimento di competenze in favore di OAM in materia di comunicazioni per l'esercizio dell'attività degli Operatori professionali in oro, tramite le necessarie modifiche alla legge n. 7/2000.

A tal fine, con il Decreto legislativo n. 211 del 10 dicembre 2024, è stata prevista l'istituzione presso l'Organismo di un Registro dedicato agli Operatori professionali in oro, tramite la costituzione di una sezione dedicata all'interno del Registro Operatori Compro oro (art. 1, commi 3, 3-bis e 3-ter, L. 7/2000), prevedendo ai fini dell'iscrizione l'applicazione delle previsioni del D.lgs. n. 92/2017 e relative disposizioni attuative, anche con riferimento alla quantificazione dei contributi dovuti degli iscritti e alle conseguenze relative al mancato versamento degli stessi (art. 1, comma 3-*quater*, L. n. 7/2000).

All'Organismo è demandata, quindi, la verifica dei requisiti per l'esercizio in via professionale del commercio in oro a completamento del quadro di controlli già previsti per il settore aurifero.

Il Registro degli Operatori professionali in oro dovrà essere avviato entro tre mesi dall'entrata in vigore del provvedimento, 17 gennaio 2025, ex art. 3 D.lgs. n. 211/2024.

## 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 2024, ha segnato nuovamente una debolissima crescita del Pil, pari al 0,5% secondo le stime provvisorie dell'Istat, dopo il +1% dell'anno precedente, accompagnata da un ulteriore netto rallentamento dell'inflazione: in media, nel 2024 i prezzi al consumo hanno registrato una crescita dell'1% (+5,7% nel 2023). A fronte di tali andamenti economici la politica monetaria restrittiva della Bce, avviata con progressivi rialzi dei tassi di riferimento a partire da luglio del 2022, ha segnato un cambio di passo: a partire dal giugno 2024 la Banca Centrale Europea ha ridotto quattro volte il tasso di riferimento che è passato dal 4,5% di settembre 2023 al 3,15% di dicembre 2024.

A valle delle scelte della Bce sono contestualmente diminuiti i tassi applicati ai mutui e ai prestiti: in base ai dati pubblicati a gennaio 2025 dalla Banca d'Italia, in novembre i tassi di interesse sui prestiti erogati alle famiglie per l'acquisto di abitazioni comprensivi delle spese accessorie (Tasso Annuale Effettivo Globale, TAEG) si sono collocati al 3,71% (3,74 in ottobre). Il TAEG sulle nuove erogazioni di credito al consumo si è collocato al 10,24% (10,42 nel mese precedente). I tassi di interesse sui nuovi prestiti alle società non finanziarie sono stati pari al 4,53% (4,70 nel mese precedente).

Tali riduzioni non si sono tuttavia ancora riflesse sulla domanda di credito da parte di imprese e famiglie, segnalata ancora in lieve riduzione dalla Banca d'Italia: in particolare a novembre 2024 i prestiti al settore privato, corretti sulla base della metodologia armonizzata concordata nell'ambito del Sistema Europeo delle Banche Centrali (SEBC), sono diminuiti dell'1,1% sui dodici mesi (-1% nel mese precedente). I prestiti alle famiglie

hanno fatto registrare un tasso di variazione nullo sui dodici mesi (-0,2 nel mese precedente) mentre quelli alle società non finanziarie sono diminuiti del 3,6% (-3,1 nel mese precedente).

Nonostante questo contesto ancora difficile, nel 2024, in continuità con quanto registrato l'anno precedente, si è registrato un aumento di 12 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 8.969 soggetti. Anche i collaboratori degli iscritti sono aumentati, registrando un importante aumento rispetto all'anno precedente (+399 soggetti), per un totale di 20.796 unità.

#### Dati Elenchi al 31/12/2024

Situazione Elenchi	AGENTI		MED	AGENTI IP		2024	2023	Δ 23/24	Trend % 23/24
	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.	31-dic	31-dic		
<b>Iscritti</b>	<b>5.652</b>	<b>1.000</b>	<b>338</b>	<b>1.815</b>	<b>164</b>	<b>8.969</b>	<b>8.957</b>	<b>+12</b>	<b>+%</b>
- Operativi	5.185	960	331	1.671	153	<b>8.300</b>	<b>8.179</b>	<b>+121</b>	<b>+1%</b>
- Non Operativi	466	39	7	144	11	<b>667</b>	<b>771</b>	<b>-104</b>	<b>-13%</b>
- Sospesi	1	1	-	-	-	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>-5</b>	<b>-71%</b>
<b>Collaboratori</b>	<b>728</b>	<b>8.378</b>	<b>8.384</b>	<b>170</b>	<b>3.136</b>	<b>20.796</b>	<b>20.397</b>	<b>+399</b>	<b>+2%</b>
- Agente Società Capitali		8.086	8.384		3.010	<b>19.480</b>	<b>19.076</b>	<b>+404</b>	<b>+2%</b>
- Agente Società di Persone		292			126	<b>418</b>	<b>415</b>	<b>+3</b>	<b>+1%</b>
<b>Cancellati<sup>1</sup></b>	<b>7.971</b>	<b>1.024</b>	<b>284</b>	<b>3.040</b>	<b>383</b>	<b>12.702</b>	<b>11.625</b>	<b>+1.077</b>	<b>+9%</b>
- su istanza di parte / d'ufficio	4.610	777	224	852	206	<b>6.669</b>	<b>6.044</b>	<b>+625</b>	<b>+10%</b>
- con provv. sanz. art.128 - duodecies, co.1	1.204	164	50	1.622	125	<b>3.165</b>	<b>2.867</b>	<b>+298</b>	<b>+10%</b>
- con provv. art.128 - duodecies, co.3	2.157	83	10	566	52	<b>2.868</b>	<b>2.714</b>	<b>+154</b>	<b>+6%</b>

I Mediatori creditizi iscritti sono aumentati di 5 unità, così come gli Agenti nei servizi di pagamento (+30), mentre per gli Agenti in attività finanziaria si evidenzia, in controtendenza rispetto al 2023, una lieve flessione di 23 unità.

<sup>1</sup> Il dato sui cancellati riportato in tabella è un dato storico dalla data di istituzione degli Elenchi (2012).

Per quanto riguarda la categoria dei dipendenti/collaboratori degli iscritti, l'incremento (399 unità, +2%), conferma la tendenza registrata anche nel corso degli anni precedenti, per Mediatori creditizi (+357) ed Agenti in attività finanziaria (+288); per gli Agenti nei servizi di pagamento, si rileva invece una diminuzione di 246 unità.

## LA STRUTTURA DI MERCATO DEGLI INTERMEDIARI DEL CREDITO

Anche per il 2024 è stata effettuata l'analisi della struttura del mercato degli iscritti OAM con particolare riferimento alle reti distributive, composte dai collaboratori di Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi a partire dal 2019: l'arco temporale interessato passa quindi da cinque a sei anni, rendendo sempre più consolidati i risultati ottenuti. In sintesi i dati confermano che né la passata crisi pandemica né la persistente 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 stabile o in aumento nel periodo oggetto d'analisi; il mercato analizzato appare 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 nove realtà societarie più strutturate; gli Agenti in attività finanziaria e i Mediatori creditizi caratterizzati da una rete distributiva più ampia hanno registrato maggiori tassi crescita sia in termini di trend di iscrizioni sia in relazione al peso percentuale sul settore generale rispetto alle realtà meno strutturate.

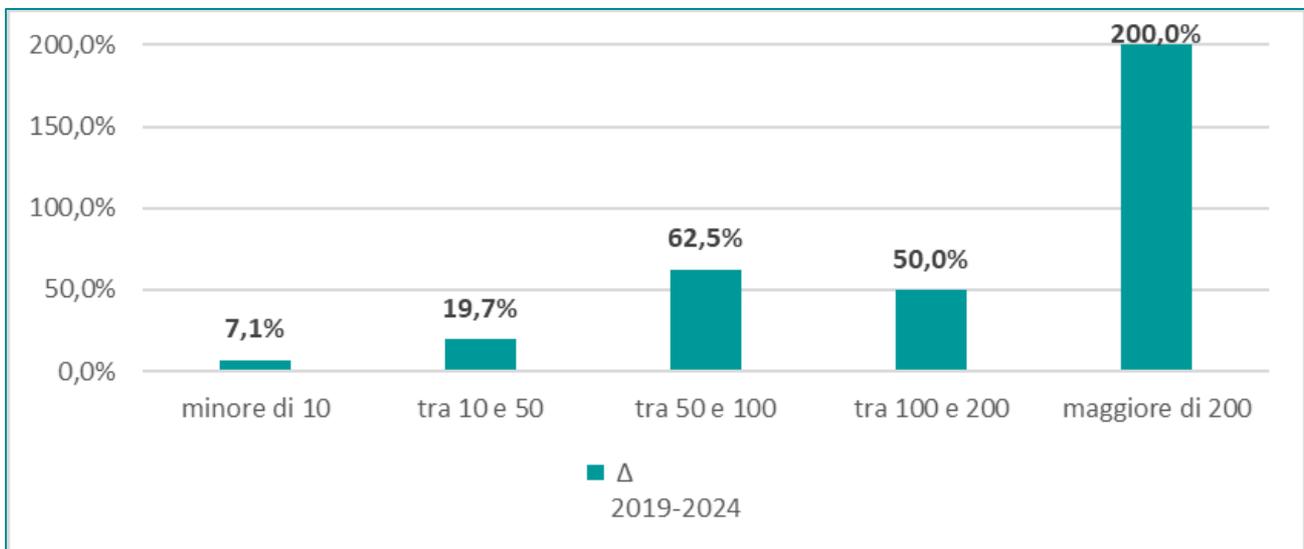
L'analisi svolta ha considerato i dati relativi agli Agenti in attività finanziaria e ai Mediatori creditizi iscritti e iscritti con lo stato di non operatività agli Elenchi OAM al 31 dicembre degli anni 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 e 2024. La popolazione individuata per ciascun anno del periodo di riferimento 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 la quasi totalità presenta una rete distributiva composta da meno di 10 collaboratori (96,8% al 31.12.2024, in lieve riduzione rispetto al 97,2% del 2023), e dall'altro, come l'anno precedente, solo tre Agenti in attività finanziaria, si avvalgono di più di 200 collaboratori nello svolgimento delle proprie attività.

Anche per il 2024, dunque, vista 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. L'analisi conferma 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		2024		Variazione Assoluta	Δ 2019-2024
		N.	Peso %	N.	Peso %		
AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA	minore di 10	6.013	97,3%	6.442	96,8%	429	7,1%
	tra 10 e 50	157	2,5%	188	2,8%	31	19,7%
	tra 50 e 100	8	0,1%	13	0,2%	5	62,5%
	tra 100 e 200	4	0,1%	6	0,1%	2	50,0%
	maggiore di 200	1	0,0%	3	0,0%	2	200,0%
	Tot.	6.183	100%	6.652	100%	469	7,6%

Per quanto riguarda la crescita registrata dal numero di collaboratori, divisi per classe di appartenenza dell'Agente in attività finanziaria per il quale svolgono la propria attività, i risultati evidenziano una crescita ancora più marcata, rispetto all'analisi del 2023, del numero dei collaboratori operanti per Agenti di medie-grandi dimensioni: i collaboratori di reti distributive formate tra 100 e 200 unità, hanno registrato, dal 2019 al 2024, una crescita pari al +51,1%, a fronte del +31,4% avvenuto nell'arco temporale 2019-2023.

		2019	2020	2021	2022	2023	2024		
		Numero collaboratori per classe						Variazione assoluta 2019-2024	Δ 2019-2024
AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA	minore di 10	3.257	3.471	3.514	3.589	3.578	3.403	146	4,5%
	tra 10 e 50	2.667	2.714	2.947	2.926	3.256	3.423	756	28,3%
	tra 50 e 100	568	818	873	879	675	839	271	47,7%
	tra 100 e 200	468	216	641	640	615	707	239	51,1%
	maggiore di 200	239	251	267	468	694	734	495	207,1%
	Tot.	<b>7.199</b>	<b>7.470</b>	<b>8.242</b>	<b>8.502</b>	<b>8.818</b>	<b>9.106</b>	<b>1.907</b>	<b>26,5%</b>

A conferma delle risultanze sopraindicate, il peso dei collaboratori di ciascuna classe sul totale delle collaborazioni risulta caratterizzato da una crescita nell'intervallo temporale considerato principalmente per gli Agenti in attività finanziaria di dimensioni medio grandi. L'analisi descrive dunque un mercato sempre più indirizzato verso realtà strutturate e di maggiori dimensioni.

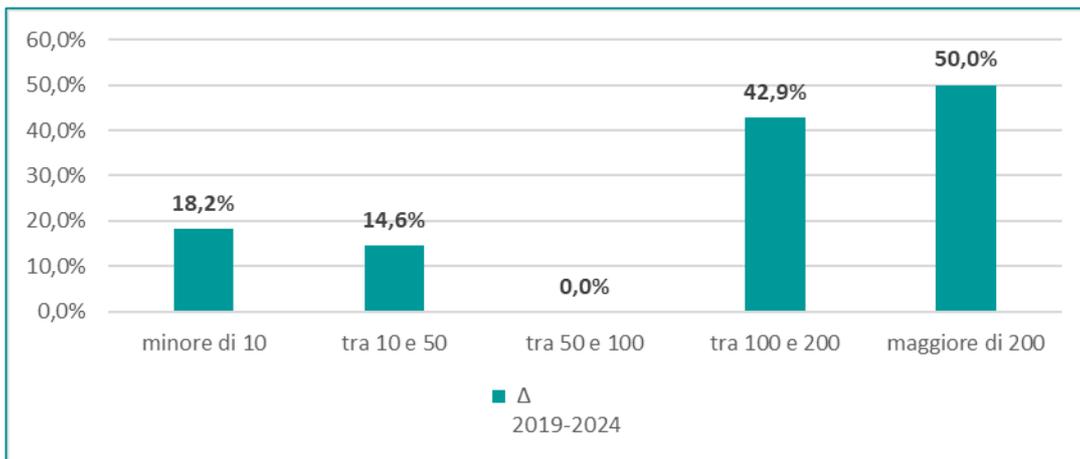
		2019	2020	2021	2022	2023	2024		
		Peso collaboratori per classe						Δ 2019-2024	
AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA	minore di 10	45,2%	46,5%	42,6%	42,2%	40,6%	37,4%	-7,9%	
	tra 10 e 50	37,0%	36,3%	35,8%	34,4%	36,9%	37,6%	0,5%	
	tra 50 e 100	7,9%	11,0%	10,6%	10,3%	7,7%	9,2%	1,3%	
	tra 100 e 200	6,5%	2,9%	7,8%	7,5%	7,0%	7,8%	1,3%	
	maggiore di 200	3,3%	3,4%	3,2%	5,5%	7,9%	8,1%	4,7%	

## 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 nell'intervallo temporale considerato.

L'analisi conferma 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). In particolare, rispetto al quinquennio 2019-2023, risulta particolarmente in aumento il numero di società iscritte con più di 200 collaboratori, (+50% contro il 33,3%) mentre è invariato rispetto al 2019 il numero di Mediatori che hanno tra 50 e 100 collaboratori (era + 33,3%): un risultato dovuto all'aumento delle società con collaboratori tra 1 e 50 che registrano un incremento del 32,8% contro il 26,2% del quinquennio.

Pertanto, dal punto di vista generale, l'analisi ha evidenziato un più alto tasso di crescita nel periodo per le classi caratterizzate da una più ampia rete distributiva.



Dall'analisi (vedi tabella) emerge però che la quasi totalità dei Mediatori creditizi presenta una rete distributiva composta da meno di 50 collaboratori (92,6% al 31.12.2024).

	Focus collaboratori	2019		2024		Variazione Assoluta	Δ 2019-2024
		N.	Peso %	N.	Peso %		
MEDIATORI CREDITIZI	minore di 10	225	78,9%	266	78,7%	41	18,2%
	tra 10 e 50	41	14,4%	47	13,9%	6	14,6%
	tra 50 e 100	6	2,1%	6	1,8%	0	0,0%
	tra 100 e 200	7	2,5%	10	3,0%	3	42,9%
	maggiore di 200	6	2,1%	9	2,7%	3	50,0%
	<b>Tot.</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>	<b>338</b>	<b>100%</b>	<b>53</b>	<b>18,6%</b>

Tuttavia, la variazione del peso percentuale dei Mediatori in base al numero di collaboratori è a favore delle classi maggiori: se tra il 2019 e il 2024 il peso dei Mediatori con meno di 50 collaboratori è diminuito di 0,7 punti percentuali, le società di mediazione con un numero di collaboratori superiori a 100 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 (+50,1% e +63%), sostanzialmente in linea con quanto registrato nel quinquennio. Da un punto di vista specifico è possibile notare una variazione diversa delle strutture societarie di minori dimensioni: le società con meno di dieci collaboratori confermano una crescita del numero degli stessi, seppur minore rispetto alle classi caratterizzate da un numero di collaboratori maggiore di cento, mentre le società medio piccole (con una rete distributiva composta tra 10 e 50 unità) hanno registrato una crescita contenuta delle proprie reti distributive (7,6%).

		2019	2020	2021	2022	2023	2024		
		Numero collaboratori per classe						Variazione assoluta 2019-2024	Δ 2019-2024
MEDIATORI CREDITIZI	minore di 10	592	619	689	700	745	736	144	24,3%
	tra 10 e 50	853	609	785	856	820	918	65	7,6%
	tra 50 e 100	409	894	507	468	552	447	38	9,3%
	tra 100 e 200	969	907	1.169	1.332	1.458	1.454	485	50,1%
	maggiore di 200	2.963	3.780	4.357	4.261	4.452	4.829	1.866	63,0%
	Tot.	5.786	6.809	7.507	7.617	8.027	8.384	2.598	44,9%

A conferma delle risultanze sopraindicate, il peso dei collaboratori di ciascuna classe sul totale delle collaborazioni risulta caratterizzato da una crescita nell'intervallo temporale considerato 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	2024	
		Peso collaboratori per classe						Δ 2019-2024
MEDIATORI CREDITIZI	minore di 10	10,2%	9,1%	9,2%	9,2%	9,3%	8,8%	-1,5%
	tra 10 e 50	14,7%	8,9%	10,5%	11,2%	10,2%	10,9%	-3,8%
	tra 50 e 100	7,1%	13,1%	6,8%	6,1%	6,9%	5,3%	-1,7%
	tra 100 e 200	16,7%	13,3%	15,6%	17,5%	18,2%	17,3%	0,6%
	maggiore di 200	51,2%	55,5%	58,0%	55,9%	55,5%	57,6%	6,4%

## L'INGRESSO DEI 'NATIVI DIGITALI' NEL SETTORE

Nel 2023 l'OAM ha confermato l'esenzione contributiva di iscrizione per il 2024 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.

La scelta, effettuata per la prima volta nel 2022 e rinnovata per il 2025, ha il fine di agevolare l'ingresso di 'nativi digitali' nel settore degli intermediari del credito: il comparto deve infatti non solo affrontare la concorrenza di realtà sempre più digitalizzate e di nuovi potenziali *competitor* come le *FinTech*, ma anche aumentare ulteriormente la propria efficienza attraverso le nuove tecnologie.

Dall'analisi effettuata dall'Organismo la misura sembra avere conseguito gli obiettivi prefissati. Infatti, il peso delle iscrizioni nel 2024, rispetto al 2021, degli Agenti in attività finanziaria *under 30* è aumentato di 6 punti percentuali, quello delle iscrizioni degli Agenti *under 30* che prestano esclusivamente servizi di pagamento è aumentato di 9 punti percentuali.

Con riferimento al peso percentuale nel 2024, rispetto al 2021, dei collaboratori *under 30* comunicati da tutte le categorie analizzate sul totale non si registrano particolari variazioni.

Nello specifico, il peso dei collaboratori dei Mediatori creditizi, appartenenti alla prima fascia di età individuata è aumentato di tre punti percentuali rispetto a quanto riscontrato nel 2021. Con riferimento alla categoria degli Agenti in attività finanziaria, il peso percentuale

dei collaboratori con meno di 30 anni risulta invece stabile nell'orizzonte temporale oggetto di analisi.

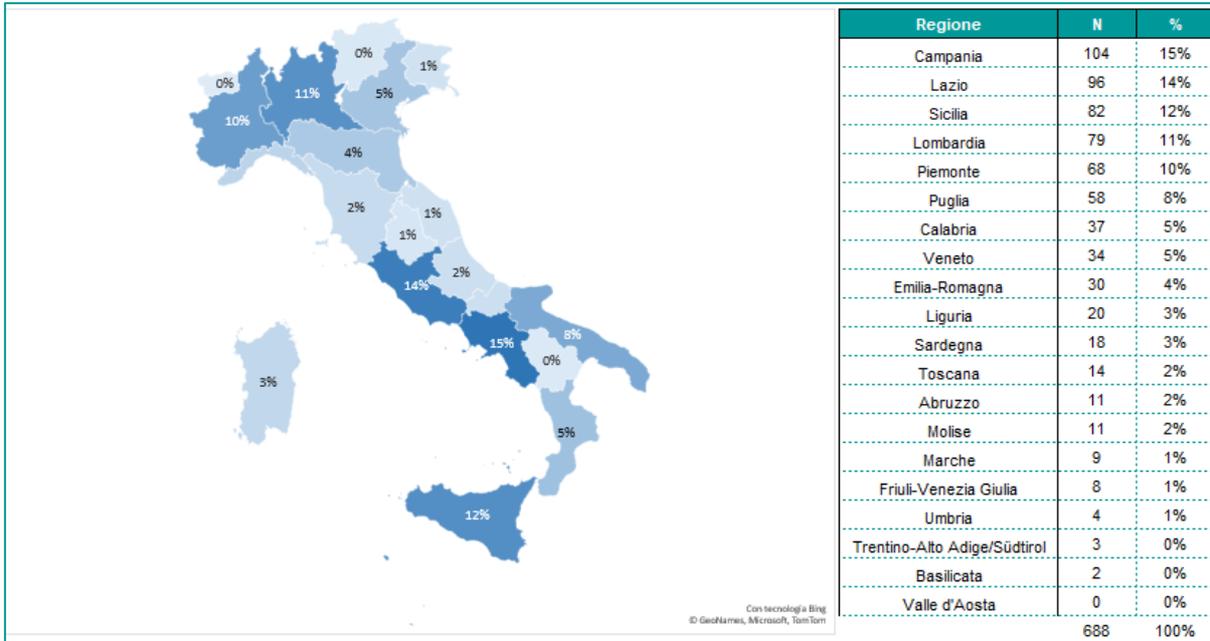
Per quanto riguarda invece gli Agenti che prestano esclusivamente servizi di pagamento si rileva nel quadriennio 2021-2024 una riduzione del 3% del peso dei collaboratori appartenenti alla prima fascia di età individuata.

### Agenti in attività finanziaria persone fisiche

Il numero di Agenti in attività finanziaria persone fisiche che dal 1° gennaio al 31° dicembre del 2024 ha ottenuto l'iscrizione, e che risulta al 31.12.2024 iscritto con lo stato di operatività e non operatività all'Elenco tenuto dall'OAM, è pari a 688 unità, di cui il 34% (234 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 quadriennio. In particolare, il peso delle iscrizioni nel 2024 dei giovani Agenti è aumentato di 6 punti percentuali rispetto al 2021. Attraverso tale aumento gli *under 30* risultano essere la classe di età con il maggior numero di iscrizioni nel 2024.

	Andamento iscrizioni Agenti AF	2021	Peso % fasce di età	2024	Peso % fasce di età
	<b>Agenti in attività finanziaria</b>	<b>765</b>		<b>688</b>	
<b>Fasce di età</b>	<i>Under 30</i>	218	28%	234	34%
	30-40	209	27%	141	20%
	40-50	189	25%	171	25%
	Over 50	149	19%	142	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 2024 e che risultano al 31.12.2024 iscritti con lo stato di operatività e non operatività, viene registrata in Campania (15%), seguita da Lazio (14%) e Sicilia (12%).

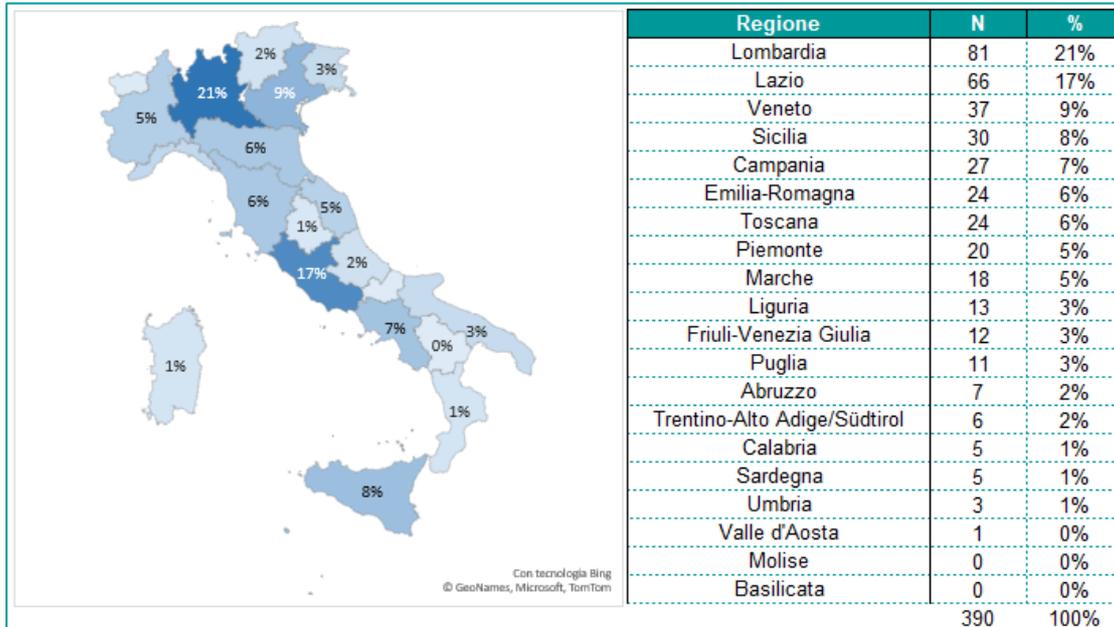


## Agenti nei servizi di pagamento persone fisiche

Il numero di Agenti nei servizi di pagamento che dal 1° gennaio al 31° dicembre del 2024 ha ottenuto l'iscrizione, e che risulta al 31.12.2024 iscritto con lo stato di operatività e non operatività all'Elenco tenuto dall'OAM, è pari a 390 unità, di cui il 30% (118 Agenti) rientra nella fascia di età 18-30. Come evidenziato nella tabella di seguito riportata, il peso della prima fascia di età nel 2024 risulta in crescita rispetto a quanto riscontrato nel 2021. In particolare, il peso delle iscrizioni dal 1° gennaio al 31° dicembre del 2024 dei giovani Agenti IP è cresciuto di 9 punti percentuali nel 2024 rispetto allo stesso periodo del 2021.

	Andamento iscrizioni Agenti IP	2021	Peso % fasce di età	2024	Peso % fasce di età
	<b>AGENTI NEI SERVIZI DI PAGAMENTO</b>	<b>438</b>		<b>390</b>	
<b>Fasce di età</b>	<i>Under 30</i>	94	21%	118	30%
	30-40	182	42%	129	33%
	40-50	117	27%	93	24%
	<i>Over 50</i>	45	10%	50	13%

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 01.01.2024 al 31.12.2024 e che risultano al 31.12.2024 iscritti con lo stato di operatività e non operatività, viene registrata in Lombardia (21%), Lazio (17%) e Veneto (9%).



## Collaboratori

Il numero di collaboratori di Agenti e società di mediazione creditizia che dal 1° gennaio al 31° dicembre del 2024 è stato comunicato all'OAM, e che al 31.12.2024 risulta caratterizzato da una collaborazione attiva, è pari a 5.217 unità, di cui 1.314 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 31.12.2024 i collaboratori con meno di 30 anni hanno fatto registrare una diminuzione di presenza negli Elenchi pari al 3,3% rispetto al 2021. Di contro, il peso percentuale sul totale delle nuove presenze della fascia *under 30* risulta stabile (+0,1%) rispetto al 2021.

	Andamento iscrizioni Collaboratori	2021	2022	2023	2024	Trend	Differenza peso % fasce di età 2021- 2024
	<b>N. collaboratori</b>	<b>5.412</b>	<b>5.143</b>	<b>5.543</b>	<b>5.217</b>	<b>-3,6%</b>	
<b>Fasce di età</b>	<i>Under 30</i>	1.359	1.331	1.412	1.314	-3,3%	0,1%
	30-40	1.536	1.336	1.399	1.240	-19,3%	-4,6%
	40-50	1.475	1.386	1.454	1.428	-3,2%	0,1%
	Over 50	1.042	1.090	1.278	1.235	18,5%	4,4%

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 Mediatori creditizi, il peso delle presenze dal 1° gennaio al 31° dicembre del 2024 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 2024 dei collaboratori *under 30* di tre punti percentuali rispetto al 2021; infine per i collaboratori di Agenti in attività finanziaria, 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 2024 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		%		2024		%	
		<b>Collaboratori di Agenti in attività finanziaria</b>		<b>2.659</b>				<b>2.437</b>			
<b>Fasce di età</b>	<i>Under 30</i>	704	26%	638	26%						
	30-40	831	31%	671	28%						
	40-50	675	25%	698	29%						
	<i>Over 50</i>	449	17%	430	18%						
		<b>Collaboratori di Agenti IP</b>		<b>726</b>				<b>793</b>			
<b>Fasce di età</b>	<i>Under 30</i>	162	22%	147	19%						
	30-40	191	26%	147	19%						
	40-50	224	31%	216	27%						
	<i>Over 60</i>	149	21%	283	36%						
		<b>Collaboratori di Mediatori creditizi</b>		<b>2.027</b>				<b>1.987</b>			
<b>Fasce di età</b>	<i>Under 30</i>	493	24%	529	27%						
	30-40	514	25%	422	21%						
	40-50	576	28%	514	26%						
	<i>Over 60</i>	444	22%	522	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 calo pari al 4% dei “puri” (-843 unità): una riduzione dettata soprattutto dal settore degli Agenti in attività finanziaria (-805) e dagli Agenti nei servizi di pagamento (-395). Crescita moderata, invece, per i collaboratori puri dei Mediatori creditizi, per i quali si è registrato un aumento del numero di 357 unità.

Nel settore dell’agenzia finanziaria, il 97% dei collaboratori (8.086 unità) risulta essere alle dipendenze di società di capitali e di questi oltre l’87% risulta “puro”, con il restante 13% iscritto quindi anche come persona fisica. Nei servizi di pagamento (società di capitali), invece, solo il 5% dei soggetti è iscritto anche come persona fisica, con la quasi totalità (95%) in rapporto di collaborazione con le società iscritte.

### Collaboratori “puri”: comparazione 2023/2024

Collaboratori puri	AGENTI	MED	AGENTI IP	2024	2023	Δ 23/24	Trend % 23/24
	P.G.	P.G.	P.G.	31-dic	31-dic		
	<b>7.001</b>	<b>8.384</b>	<b>2.848</b>	<b>18.233</b>	<b>19.076</b>		
- di Iscritti operativi	6.972	8.379	2.802	<b>18.153</b>	<b>18.892</b>	-739	-4%
- di Iscritti non operativi	16	5	46	<b>67</b>	<b>100</b>	-33	-33%
- di sospesi	13	-	-	<b>13</b>	<b>84</b>	-71	-85%

Il Grafico che segue riporta l’aumento registrato nel corso del 2024 (+399), 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 (+303), così come delle Agenzie finanziarie (+277).

## Andamento annuale collaboratori



Per la categoria dei Mediatori creditizi, il 2024 si è chiuso registrando un numero di collaboratori totale pari a 8.384 unità. Per gli Agenti in attività finanziaria si conferma l'andamento registrato negli ultimi anni dove le società di capitali sono in continuo aumento (+280) mentre le società di persone restano pressoché invariate con 1 soggetto in più.

## IL FENOMENO DELLE CANCELLAZIONI

Con riferimento ai soggetti cancellati dagli Elenchi nel corso del 2024, emerge che il numero di Agenti cancellati è pari a 1.170 unità, di cui 783 (67%) Agenti in attività finanziaria e 387 (33%) Agenti nei servizi di pagamento.

Come riportato nella Tabella che segue, il 12% degli Agenti cancellati nel 2024 ha iniziato una collaborazione a seguito della cancellazione dagli Elenchi OAM; il 13% ha mantenuto attiva la collaborazione avviata in data antecedente a quella di cancellazione; mentre, il 74% non ha iniziato una nuova collaborazione.

Focus cancellati 2024<sup>2</sup>

<b>Focus 2024 Cancellazioni Agenti in attività finanziaria/IP</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
Numero Agenti in attività finanziaria cancellati	783	67%
Numero Agenti IP cancellati	387	33%
<b>Totale</b>	<b>1.170</b>	<b>100%</b>
<b>Numero collaborazioni attivate post cancellazione</b>	<b>144</b>	<b>12%</b>
Mediatore	124	86%
Agente Società di Capitali	14	10%
Agente IP Società di Capitali	6	4%
<b>Numero collaborazioni mantenute attive</b>	<b>159</b>	<b>13%</b>
Mediatore	5	3%
Agente Società di Capitali	130	82%
Agente Persona Fisica	0	0%
Agente IP Società Semplice	0	0%
Agente IP Società di Capitali	23	14%
Agente IP Persona Fisica	1	1%
<b>Nessuna collaborazione post cancellazione</b>	<b>875</b>	<b>74%</b>

## I MANDATI

Al 31 dicembre 2024 risultano comunicati dagli iscritti complessivamente 32.814 mandati, con un aumento del 3% (+1.058 unità) rispetto al 2023.

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" (10%).

I prodotti per i quali si è registrato il maggior aumento in termini numerici sono: "Credito revolving" (+10%), "Factoring" e "Mutui" (+8%) e "Money Transfer" (+7%); flessione,

<sup>2</sup> La differenza osservata tra il numero di Agenti cancellati dagli Elenchi nel 2024 (1.170) e la somma dei sub totali riportati in tabella (1.178, di cui: 144 (numero collaborazioni attivate post cancellazione) + 159 (numero collaborazioni mantenute attive) + 875 (nessuna collaborazione post cancellazione) è riconducibile a 8 Agenti nei servizi di pagamento cancellati nel 2024 e che hanno iniziato in data antecedente, o successiva, a quella di cancellazione dagli Elenchi OAM, due collaborazioni nei confronti di *Agente IP Società di Capitali*.

invece, per “*Leasing strumentale*” (-2%) e “*Leasing autoveicoli e aeronavali*” (-2%).

### Confronto dati mandato

A Concessione di finanziamenti	2023	%	2024	%	Δ	Trend %
A.2 Cessioni del V / pensione e delegazioni di pagamento	5.355	17%	5.423	17%	68	+1%
A.10 Credito personale	4.452	14%	4.642	14%	190	+4%
A.1 Mutui	2.993	9%	3.241	10%	248	+8%
B.2 Carte di credito e di debito	2.628	8%	2.678	8%	50	+2%
B.1 Money transfer	2.165	7%	2.329	7%	164	+7%
A.4 Acquisto credito	1.988	6%	2.083	6%	95	+5%
A.5 Leasing autoveicoli e aeronavali	1.756	6%	1.730	5%	-26	-2%
A.11 Credito finalizzato	1.697	5%	1.714	5%	17	+1%
B.3 Incasso e trasferimento fondi ed altri servizi di pagamento	1.474	5%	1.489	5%	15	+1%
A.7 Leasing strumentale	1.287	4%	1.256	4%	-31	-2%
A.15 Credito revolving	1.079	3%	1.199	4%	120	+10%
A.9 Aperture di credito in conto corrente	1.033	3%	1.082	3%	49	+5%
A.3 Factoring	902	3%	985	3%	83	+8%
A.6 Leasing immobiliare	869	3%	857	3%	-12	-1%
A.8 Leasing su fonti rinnovabili ed altre tipologie di investimento	744	2%	751	2%	7	+1%
A.16 Ristrutturazione dei crediti	403	1%	398	1%	-5	-1%
A.13 Rilascio di fidejussioni e garanzie	316	1%	320	1%	4	+1%
A.14 Anticipi e sconti commerciali	283	1%	292	1%	9	+3%
A.12 Prestito su pegno	170	1%	176	1%	6	+3%
A.13-bis Garanzia collettiva dei fidi	162	1%	169	1%	7	+4%
<b>TOTALE</b>	<b>31.756</b>	<b>100%</b>	<b>32.814</b>	<b>100%</b>	<b>1.058</b>	<b>+3%</b>

Analizzando l'evoluzione storica dei prodotti e servizi comunicati dagli Agenti iscritti nell'ultimo quinquennio 2020-2024, può evidenziarsi una crescita sostanziale per i prodotti quali “*Factoring*” (123%), “*Aperture di credito in conto corrente*” (61%) e “*Acquisto credito*” (52%). L'unico prodotto per il quale si registra un *trend* negativo risulta essere “*Rilascio di fidejussioni e garanzie*” (-3%).

## 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 2024 si conta un totale di 20 soggetti, con un incremento di 2 unità rispetto all'anno 2023.

La Tabella seguente mostra la provenienza di tali intermediari europei, abilitati a operare in Italia: il maggior numero (50%) provengono dall'Austria, con 10 soggetti, e dalla Francia (25%) con 5 operatori.

### Autorizzati in Stati UE ed abilitati in Italia

NAZIONE	UE ABILITATI IN ITALIA	%
AUSTRIA	10	50%
FRANCIA	5	25%
BELGIO	2	10%
PAESI BASSI	2	10%
ITALIA	1	5%
<b>TOTALE</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

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 2024, sostanzialmente immutata rispetto agli anni precedenti. In particolare, il 39% degli iscritti (n. 3.255) è presente nelle regioni settentrionali, con il 14% in Lombardia. Nel Nord si registra una più alta presenza di realtà maggiormente strutturate quali i Mediatori creditizi, dei quali oltre il 57% 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 51% del totale sul territorio nazionale).

Un elevato numero di iscritti operativi si concentra nel Sud Italia e Isole (3.207), principalmente in Campania e Sicilia (rispettivamente 11% e 10%), dove si registra anche la più cospicua presenza di Agenti persone fisiche.

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	
<b>Nord-ovest</b>	<b>2.019</b>	<b>24%</b>	<b>1.104</b>	<b>232</b>	<b>492</b>	<b>46</b>	<b>145</b>
Piemonte	596	7%	417	77	77	7	18
Lombardia	1.183	14%	553	138	336	34	122
Liguria	237	3%	132	17	78	5	5
Valle d'Aosta	3	0%	2	0	1	0	0
<b>Nord-est</b>	<b>1.236</b>	<b>15%</b>	<b>676</b>	<b>117</b>	<b>358</b>	<b>40</b>	<b>45</b>
Emilia-Romagna	459	6%	241	51	135	18	14
Trentino-Alto Adige	61	1%	30	5	22	3	1
Veneto	593	7%	336	51	160	16	30
Friuli-Venezia Giulia	123	1%	69	10	41	3	0
<b>Centro</b>	<b>1.838</b>	<b>22%</b>	<b>1.008</b>	<b>219</b>	<b>483</b>	<b>38</b>	<b>90</b>
Lazio	1.055	13%	566	133	263	25	68
Marche	208	3%	124	14	61	2	7
Toscana	461	6%	241	58	142	8	12
Umbria	114	1%	77	14	17	3	3
<b>Sud</b>	<b>2.130</b>	<b>26%</b>	<b>1.606</b>	<b>268</b>	<b>197</b>	<b>22</b>	<b>37</b>
Abruzzo	173	2%	122	23	25	1	2
Molise	52	1%	37	11	1	2	1
Campania	947	11%	691	105	114	10	27
Puglia	589	7%	468	71	37	7	6
Basilicata	59	1%	46	8	4	0	1
Calabria	310	4%	242	50	16	2	0
<b>Isole</b>	<b>1.077</b>	<b>13%</b>	<b>791</b>	<b>124</b>	<b>141</b>	<b>7</b>	<b>14</b>
Sicilia	860	10%	636	91	119	4	10
Sardegna	217	3%	155	33	22	3	4
<b>Totale</b>	<b>8.300</b>	<b>100%</b>	<b>5.185</b>	<b>960</b>	<b>1.671</b>	<b>153</b>	<b>331</b>

## DISTRIBUZIONE DEGLI AGENTI ISCRITTI PER FASCE D'ETÀ E GENERE

Nel 2024 si conferma la composizione per fasce di età degli iscritti (persone fisiche) con oltre il 70% entro i 50 anni. La fascia con il maggior numero di iscritti (2.433, pari al 33%) 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 al 7% e 14% rispettivamente per gli *over 60* e *under 30*. Mentre per gli *under 30*, si registra nel 2024 un aumento rispetto all'anno precedente (+207), la categoria 51/60 ha, invece, registrato un decremento di 94 unità.

### Divisione iscritti per fasce di età

Fasce d'età	AGENTI		AGENTI IP		Età media	Totale	% totale età	Δ 23/24
	Uomo	Donna	Uomo	Donna				
18-30	515	204	249	82	26	1.050	14%	207
31-40	802	446	458	129	36	1.835	25%	39
41-50	1.271	595	473	94	46	2.433	33%	-86
51-60	1.002	361	200	53	55	1.616	22%	-94
>60	375	81	59	18	65	533	7%	-33
<b>Totale</b>	<b>3.965</b>	<b>1.687</b>	<b>1.439</b>	<b>376</b>	<b>227</b>	<b>7.467</b>	<b>100%</b>	<b>33</b>

Tra gli Agenti in attività finanziaria, la quota parte femminile è cresciuta di un punto percentuale rispetto a quella maschile.

Per gli Agenti nei servizi di pagamento, si denota una crescita nel 2024 dell'1% (+2% uomini, -1% donne).

### Andamento iscritti divisi per fasce di età

Fasce d'età	AGENTI			AGENTI IP		
	Δ Uomo 2023-2024	Δ Donna 2023-2024	Δ 2023-2024	Δ Uomo 2023-2024	Δ Donna 2023-2024	Δ 2023-2024
18-30	+29%	+8%	+22%	+30%	+32%	+30%
31-40	+0%	-1%	-1%	+10%	+5%	+9%
41-50	-3%	+2%	-2%	-8%	-15%	-9%
51-60	-4%	-2%	-3%	-13%	-21%	-15%
>60	-7%	-4%	-6%	-5%	+6%	-3%
<b>Totale</b>	<b>+0%</b>	<b>+1%</b>	<b>+0%</b>	<b>+2%</b>	<b>-1%</b>	<b>+1%</b>

La Tabella che segue, contenente la distribuzione geografica della popolazione degli iscritti negli Elenchi alla fine del 2024, 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 in Campania (18%), seguita da Lazio e Piemonte, rispettivamente con il 12% e l'11% ove i giovani sono più presenti, poco dietro la Lombardia (10%). Per gli Agenti nei servizi di pagamento, si registra una presenza di *under 30* pari a 331 iscritti, suddivisi in Lombardia (22%), Lazio (18%) e Toscana (9%).

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	127	18%	653	13%	Lombardia	72	22%	105	7%
Lazio	83	12%	536	11%	Lazio	59	18%	231	16%
Piemonte	78	11%	376	8%	Toscana	31	9%	65	4%
Lombardia	71	10%	545	11%	Campania	27	8%	295	20%
Veneto	68	9%	289	6%	Emilia-Romagna	23	7%	150	10%
Sicilia	61	8%	619	13%	Liguria	21	6%	115	8%
Puglia	56	8%	448	9%	Veneto	20	6%	38	3%
Emilia-Romagna	33	5%	229	5%	Sicilia	18	5%	116	8%
Calabria	32	4%	236	5%	Marche	17	5%	19	1%
Liguria	19	3%	127	3%	Piemonte	14	4%	61	4%
Toscana	19	3%	229	5%	Friuli-Venezia Giulia	11	3%	118	8%
Marche	15	2%	116	2%	Puglia	6	2%	50	3%
Abruzzo	15	2%	122	2%	Sardegna	4	1%	27	2%
Sardegna	15	2%	150	3%	Abruzzo	3	1%	20	1%
Friuli-Venezia Giulia	13	2%	60	1%	Trentino-Alto Adige	3	1%	32	2%
Molise	5	1%	42	1%	Valle d'Aosta	1	0%	1	0%
Basilicata	4	1%	45	1%	Basilicata	1	0%	3	0%
Umbria	4	1%	77	2%	Molise	0	0%	19	1%
Trentino-Alto Adige	1	0%	32	1%	Calabria	0	0%	19	1%
Valle d'Aosta	0	0%	2	0%	Umbria	0	0%	0	0%
<b>Subtotale</b>	<b>719</b>		<b>4.933</b>		<b>Subtotale</b>	<b>331</b>		<b>1.484</b>	
<b>TOTALE</b>	<b>5.652</b>				<b>TOTALE</b>	<b>1.815</b>			

## PROVA D'ESAME E PROVA VALUTATIVA: ANALISI DEI RISULTATI

### Prova d'Esame

Nel corso del 2024, 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 1.323 presenze di candidati (pari al 88% di affluenza) ed un totale di 927 soggetti risultati idonei (80% 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 pag. 99).

In relazione ai risultati relativi alle sessioni di esame, la percentuale degli iscritti idonei è stata pari all'80% dei partecipanti. Si tratta di una percentuale elevata che, seppur in riduzione di un punto percentuale rispetto al 2023, conferma la professionalità di coloro che si iscrivono.

### Prova d'Esame 2024

DATI PROVA ESAME						
Anno	Posti disponibili	Prenotati	Partecipanti	Idonei	Affluenza	% Idonei
2024	1.680	1.323	1.165	927	88%	80%

Da un raffronto delle seguenti Tabelle si desume, in estrema sintesi, che, come nell'anno passato, il 68% dei partecipanti è di sesso maschile, a fronte quindi del 32% rappresentato dalle donne; inoltre, il 60% dei partecipanti ha meno di 40 anni.

Fasce di età dei partecipanti e degli idonei all'Esame nel 2024

Età	Partecipanti	Idonei	% Totale idonei	% Idonei per stessa fascia di età
<b>18-30</b>	405	315	34%	78%
<b>31-40</b>	289	224	24%	78%
<b>41-50</b>	269	208	22%	77%
<b>51-60</b>	149	132	14%	89%
<b>over 60</b>	53	48	5%	91%
<b>Totale</b>	<b>1.165</b>	<b>927</b>		

Fasce d'età, età media e genere dei partecipanti nel 2024

Età media	Fasce età	Partecipanti	% Età/part.	Uomini	Donne
<b>38</b>	<b>18-30</b>	405	35%	306	99
	<b>31-40</b>	289	25%	173	116
	<b>41-50</b>	269	23%	167	102
	<b>51-60</b>	149	13%	110	39
	<b>over 60</b>	53	5%	41	12
<b>Totale</b>		<b>1.165</b>		<b>797</b>	<b>368</b>
<b>%</b>		<b>100%</b>		<b>68%</b>	<b>32%</b>

Genere degli idonei nel 2024

Dati esami	Uomini	Donne	Totali
Partecipanti	797	368	<b>1.165</b>
Idonei	654	273	<b>927</b>
<b>% Idonei</b>	<b>82%</b>	<b>74%</b>	<b>80%</b>

In termini di provenienza dei candidati (intesa come luogo di svolgimento della Prova d'Esame), la Lombardia è risultata la regione con più partecipanti (18%), seguita dal Lazio (13%) e da Piemonte e Campania (12%), più distaccata la Sicilia (9%). Ulteriori dettagli sono specificati nella Tabella che segue.

Luogo di svolgimento dei partecipanti e degli idonei all'Esame nel 2024

Regione	Partecipanti	%	Idonei	%
Lombardia	205	18%	161	79%
Lazio	153	13%	121	79%
Campania	143	12%	122	85%
Piemonte	138	12%	116	84%
Sicilia	109	9%	82	75%
Calabria	66	6%	52	79%
Puglia	65	6%	45	69%
Emilia-Romagna	60	5%	47	78%
Veneto	53	5%	46	87%
Liguria	36	3%	25	69%
Toscana	30	3%	23	77%
Sardegna	22	2%	20	91%
Marche	21	2%	15	71%
Abruzzo	20	2%	16	80%
Friuli-Venezia Giulia	12	1%	6	50%
Molise	12	1%	12	100%
Umbria	8	1%	7	88%
Basilicata	6	1%	5	83%
Trentino-Alto Adige	6	1%	6	100%
Valle d'Aosta	-	0%	-	N/D
<b>Totale / Media in %</b>	<b>1.165</b>	<b>5%</b>	<b>927</b>	<b>80%</b>

Invariata rispetto al 2023, la percentuale (12%) dei partecipanti (145), che 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 2024, 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		
Collaboratori attivi alla data d'esame	145	12%
Senza collaborazione attiva	1.020	88%

Stato candidato alla data d'esame	Candidati	Percentuali
Registrato	1.142	98%
Iscritto non operativo	4	0%
Iscritto operativo	11	1%
Cancellato	8	1%
<b>Totale</b>	<b>1.165</b>	<b>100%</b>

Dei 927 candidati risultati idonei, 411 (44%) hanno richiesto e ottenuto nel 2024 l'iscrizione come Agenti in attività finanziaria (n. 409) o Agenti nei servizi di pagamenti (n. 2).

La tempistica media registrata tra la data di superamento della Prova d'Esame e la data di iscrizione agli Elenchi OAM è pari a 45 giorni (-4 giorni rispetto al 2023).

Inoltre, dall'analisi dei dati si rilevano 134 idonei alla Prova d'Esame che hanno avviato successivamente rapporti di collaborazione con società iscritte. Alla data del 31 dicembre 2024, risultano inoltre 302 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 e/o Agenti nei servizi di pagamento, 31 soggetti hanno assunto incarichi di Direzione/Amministrazione in società iscritte.

Focus Esami 2024

Focus Esami 2024	Totale	Sesso				età			
		Uomo	%	donna	%	Under 30	%	over 30	%
Numero idonei	927	654	71%	273	29%	315	34%	612	66%
Numero idonei iscritti come Agenti in attività finanziaria	409	282	69%	127	31%	174	43%	235	57%
Numero idonei iscritti come Agenti nei servizi di pagamento	2	1	50%	1	50%	0	0%	2	100%
Numero idonei non iscritti come Agenti	516	371	72%	145	28%	141	27%	375	73%
- Numero idonei non iscritti che hanno avviato una collaborazione post-data esame	134	97	72%	37	28%	29	22%	105	78%
- Numero idonei non iscritti con collaborazione attiva pre data esame	80	55	69%	25	31%	14	18%	66	83%
- Numero idonei non iscritti che al 31/12/2024 non presentano una collaborazione attiva	302	219	73%	83	27%	98	32%	204	68%
Intervallo temporale tra la data di superamento della Prova di Esame e la data iscrizione agli Elenchi	45 giorni	44 giorni		48 giorni		37 giorni		52 giorni	

## Prova Valutativa

Nel corso del 2024, 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 4.410 posti (-350 rispetto al 2023), con 3.548 presenze di candidati (pari al 88% di affluenza) ed un totale di 2.770 soggetti risultati idonei (78% dei partecipanti, -12% rispetto al 2023).

### Dati Sessioni Prova Valutativa

PROVA VALUTATIVA 2024											
Anno	Sessioni	Posti disponibili	Prenotati	Partecipanti	Invaldati	Non idonei	%	Ideoni	%	Affluenza	Media voto
2024	126	4.410	4.020	3.548	9	769	22%	2.770	78%	88%	14

Rispecchiando quanto emerso nel 2023, nel 2024 il 67% ha meno di 40 anni, l'età media si attesta sui 35 anni e gli over 50 (per il 52% donne) rappresentano la categoria meno interessata alla Prova Valutativa (12% dei partecipanti). L'interesse per la Prova Valutativa da parte del genere femminile si conferma con 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
<b>35</b>	18-30	1.513	43%	753	760
	31-40	876	25%	389	487
	41-50	731	21%	282	449
	51-60	352	10%	158	194
	over 60	76	2%	48	28
<b>Totale</b>		<b>3.548</b>		<b>1.630</b>	<b>1.918</b>
<b>%</b>		<b>100%</b>		<b>46%</b>	<b>54%</b>

Dei soggetti idonei (2.770), 2.138 (77%) 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 di avvio della collaborazione all'Organismo è pari 35 giorni.

Focus Prova Valutativa 2024

Focus Prova Valutativa 2024	Totale	Sesso				Età			
		Uomo	%	Donna	%	Under 30	%	Over 30	%
Numero idonei	<b>2.770</b>	1.316	48%	1.454	52%	1.139	41%	1.631	59%
Numero idonei che hanno avviato una collaborazione	<b>2.138</b>	964	45%	1.174	55%	913	43%	1.225	57%
- numero di soggetti che hanno superato la Prova Valutativa e che al 31/12/2024 hanno cessato una collaborazione	<b>366</b>	166	45%	200	55%	199	54%	167	46%
Numero idonei che non hanno avviato una collaborazione	<b>629</b>	350	56%	279	44%	225	36%	404	64%
Numero idonei con collaborazione avviata pre Prova Valutativa	<b>3</b>	2	67%	1	33%	1	33%	2	67%
Intervallo temporale tra la data di superamento della Prova Valutativa e la data di attivazione della collaborazione	<b>35 giorni</b>	37 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 2024 risultano iscritti nel Registro dei Cambiavalute 95 soggetti (+1 rispetto al 2023), il 53% costituito da persone giuridiche a fronte del 47% di persone fisiche.

#### Registro dei Cambiavalute

- n. 95 iscritti (+1 dal 2023)
  - n. 50 persone giuridiche
  - n. 45 persone fisiche
  
- n. 65 cancellati (+3 dal 2023)
  - n. 46 cancellati su istanza di parte
  - n. 12 cancellati d'ufficio
  - n. 7 cancellati per mancato versamento dei contributi
  
- n. 293 sportelli operativi (114 con massimo 5 sportelli, 179 con più di 5 sportelli)
  - n. 243 in capo a persone giuridiche           83%
  - n. 50 in capo a persone fisiche           17%

Nel 2024 ha continuato a crescere il numero di iscritti nel settore dei Cambiavalute, aumento in linea rispetto all'ultimo anno dove si contavano 10 unità in più. I 95 iscritti sono il dato più alto dal 2019 (92 iscritti) con un aumento di 1 soggetto rispetto al 2023, incremento dovuto all'iscrizione di due nuove persone giuridiche e alla cancellazione di una persona fisica. In aumento anche gli sportelli operativi che salgono a 293 contro i 283 del 2023: a guidare la crescita le persone giuridiche con +11 sportelli, mentre risultano in calo di 1 unità quelli in capo a persone fisiche.

Resta sostanzialmente immutata la distribuzione per categoria: l'83% (243) 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 31/12/2024

Registro Cambiavalute	TOTALE	≤ 5 Sportelli		> 5 Sportelli	
		P.F.	P.G.	P.F.	P.G.
Iscritti	95	45	43	-	7
Sospesi	-	-	-	-	-
Sportelli Operativi:	293	50	64	-	179
Cancellati	65	28	34	-	3

Anche la distribuzione geografica degli sportelli risulta in linea con quella registrata nel 2023: alla fine del 2024, il Lazio con 70 sportelli operativi (24%) risulta essere la regione con più unità, seguono la Toscana con 48 sportelli (16%) mentre Campania e Lombardia si eguagliano con 44 (15%). Complessivamente il 70% degli sportelli operativi è ubicato in queste Regioni, particolarmente attrattive dal punto di vista turistico.

Distribuzione geografica Sportelli Operativi Cambiavalute

Regioni	N. Sportelli operativi	%
Lazio	70	24%
Toscana	48	16%
Campania	44	15%
Lombardia	44	15%
Veneto	30	10%
Piemonte	10	3%
Sicilia	13	4%
Emilia-Romagna	10	3%
Calabria	9	3%
Puglia	5	2%
Liguria	6	2%
Sardegna	2	1%
Friuli-Venezia Giulia	1	0%
Marche	1	0%
Trentino-Alto Adige	0	0%
Umbria	0	0%
<b>Totale</b>	<b>293</b>	<b>100%</b>

### Flussi mensili sulle negoziazioni effettuate

Il 2024 ha registrato un aumento dei flussi ricevuti rispetto all'anno precedente (+28%) tornando mediamente ai numeri pre-Covid-19: complessivamente sono state ricevute 1.373 comunicazioni mensili sulle negoziazioni effettuate, contenenti più di 1.700.000 *record*, ivi compresi i flussi inerenti anni di competenza precedenti, relativi a comunicazioni tardive. Comparando tali dati con il 2023, si nota una ripresa del settore con più di 140.000 *record* in più.

I numeri registrati nel 2024 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 31/12/2024

2024	Dati flussi
<b>Flussi</b>	1.373
<b>Senza transazioni</b>	319
<b>- % senza transazioni</b>	23%
<b>Record Ricevuti</b>	1.775.274

## Registro Prestatori di servizi in valute virtuali

### Registro dei Prestatori di servizi in valute virtuali

- n. 166 iscritti (+34 dal 2023)
  - n. 150 persone giuridiche
  - n. 16 persone fisiche
  
  - n. 161 Prestatori servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale
  - n. 120 Prestatori servizi di portafoglio digitale
  
- n. 218 Punti fisici (+71 dal 2023), di cui 149 ATM (+59 dal 2023)
  - n. 63 Punti fisici in capo a persone giuridiche
  - n. 144 ATM in capo a persone giuridiche
  - n. 6 Punti fisici in capo a persone fisiche
  - n. 5 ATM in capo a persone fisiche

Il Registro dei Prestatori di servizi in valute virtuali conta a fine 2024 un totale di 166 iscritti, composto al 90% da persone giuridiche (150) e per il restante 10% da persone fisiche (16). Degli iscritti, 161 prestano servizi relativi all'utilizzo di valute virtuali, mentre il servizio di portafoglio digitale è offerto da 120 operatori<sup>3</sup>.

Risultano, inoltre, relativamente alle modalità operative dichiarate dai soggetti, un totale di 218 punti fisici, con la presenza di ATM in 149 di questi, e 166 siti *web*.

---

<sup>3</sup> A seguito dell'entrata in vigore, in data 14 settembre 2024, del D. Lgs. n.129 del 5 settembre 2024 (cd. "Decreto Micar") con cui è stato recepito in Italia il Regolamento UE nr. 2023/1114 (cd. "Market in crypto assets Regulation - MiCAR") che disciplina, tra l'altro, il passaggio per gli operatori in criptovalute, attualmente "VASPs" (Virtual Asset Service Providers) nel nuovo regime "CASPs" (Crypto assets service providers), l'Organismo, in ragione di quanto previsto all'art. 45 del Decreto Micar, ha deliberato, in data del 27 dicembre 2024, la cancellazione di quei VASPs persone fisiche iscritte nel Registro, che a quella data non avessero già provveduto a presentare istanza di cancellazione. Ciò posto, stante l'avvenuta cancellazione degli iscritti persone fisiche a pochi giorni dalla chiusura dell'anno di interesse per la presente Relazione, il dettaglio su tale Registro consta anche dei dati riferibili a tale tipologia di soggetti, come detto, cancellati in data 27 dicembre 2024.

Registro Prestatori di servizi in valute virtuali

Prestatori di Servizi in Valute Virtuali	Totale	P.F.	%	P.G.	%
Iscritti	166 <sup>4</sup>	16	10%	150	90%
Punti fisici	218	11	5%	207	95%
- ATM	149	5	3%	144	97%
Siti Web	166	0	0%	166	100%

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 47 e 39 unità; subito dopo la Toscana con 31.

Distribuzione geografica Punti fisici<sup>5</sup>

Regione	N. Punti fisici	%
Lombardia	47	22%
Lazio	39	18%
Toscana	31	14%
Emilia-Romagna	19	9%
Campania	13	6%
Veneto	13	6%
Piemonte	12	6%
Puglia	12	6%
Sicilia	10	5%
Liguria	9	4%
Sardegna	4	2%
Abruzzo	3	1%
Friuli-Venezia Giulia	2	1%
Calabria	1	0%
Marche	1	0%
Trentino-Alto Adige	1	0%
Umbria	1	0%
<b>Totale</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>

<sup>4</sup> Ferma la cancellazione dei VASPs persone fisiche alla data del 27 dicembre 2024 in ragione di quanto previsto all'art. 45 del Decreto Micar.

<sup>5</sup> Cfr nota 4.

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 2024 l'Organismo ha quindi ricevuto i dati relativi ai primi tre trimestri dell'anno, mentre con riferimento al quarto trimestre 2024 (e, quindi, con riferimento al periodo 1° ottobre – 31 dicembre 2024), gli iscritti, alla data del 31 dicembre 2024, dovranno provvedervi nella finestra temporale fissata nel 2025. Nella tabella che segue vengono riportati i dati relativi al primo e secondo trimestre del 2024, aggiornati con eventuali rettifiche e/o nuove segnalazioni ricevute dall'Organismo con l'invio dell'ultimo flusso informativo, e quelli relativi al terzo trimestre.

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 2024 sono 123 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 l'83% degli iscritti al 30.09.2024 nella Sezione speciale del Registro dei Cambiavalute tenuto dall'Organismo. Tuttavia, due VASP sono stati esclusi dalle analisi a causa di anomalie riscontrate nei dati trasmessi e non ancora rettificati alla data di pubblicazione della presente Relazione.

Con l'ultimo flusso informativo, l'Organismo ha ricevuto i dati identificativi e relativi all'operatività in criptovalute di 2.033.390 clienti nel terzo trimestre 2024. Rispetto al totale dei clienti trasmessi, il 73% (1.487.783 clienti) deteneva, all'ultimo giorno del trimestre di riferimento, criptovalute in portafoglio, per un controvalore in euro pari a 1.957.567.506. Pertanto, il valore medio delle criptovalute detenute dai clienti è pari ad euro 1.315,76. Nel terzo trimestre del 2024 sono state effettuate 2.439.068 operazioni di conversione da valuta legale a virtuale (in media 8,4 operazioni per cliente con un importo di 284,88 euro) e 2.147.981 operazioni di conversione da valuta virtuale a legale (in media 9,3 operazioni per cliente con un importo di 297,8 euro).

Rispetto al I trimestre 2024, nel terzo trimestre è aumentato del 10% il numero dei clienti i cui dati sono stati trasmessi all'Organismo, mentre è diminuito del 27% il controvalore in euro del saldo totale delle valute virtuali. In aumento dell'11% anche il numero di coloro che possedevano e/o utilizzavano criptovalute.

Flussi Prestatori di servizi in valute virtuali 2024

<b>N. VASP iscritti OAM all'ultimo giorno del trimestre di riferimento</b>	144	150	148		
<b>N. VASP che hanno conferito</b>	122	125	121		
<b>Tipologia dato</b>	<b>I Trimestre 2024</b>	<b>II Trimestre 2024</b>	<b>III Trimestre 2024</b>	<b>Valori medi</b>	<b>Δ I - III trimestre</b>
Numero totale dei clienti trasmessi all'Organismo	1.853.560	1.934.280	2.033.390	1.940.410	10%
Controvalore in euro del saldo totale delle valute virtuali	2.692.108.060 €	2.070.616.392 €	1.957.567.506 €	2.240.097.319 €	-27%
Numero clienti a cui il dato precedente si riferisce	1.342.446	1.316.030	1.487.783	1.382.086	11%
<b>Operazioni di conversione da valuta legale a virtuale</b>					
Numero delle operazioni di conversione da valuta legale a virtuale	3.532.983	2.888.100	2.439.068	2.953.384	-31%
Numero clienti a cui il dato precedente si riferisce	362.922	315.736	288.703	322.454	-20%
Controvalore in euro delle operazioni di conversione da valuta legale a virtuale	1.160.860.518 €	743.611.180 €	694.845.935 €	866.439.211 €	-40%
<b>Operazioni di conversione da valuta virtuale a legale</b>					
Numero delle operazioni di conversione da valuta virtuale a legale	3.135.253	2.895.084	2.147.981	2.726.106	-31%
Numero clienti a cui il dato precedente si riferisce	328.007	275.645	229.960	277.871	-30%
Controvalore delle operazioni di conversione da valuta virtuale a legale	1.127.899.450 €	767.990.303 €	639.711.442 €	845.200.398	-43%

## **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. A tal proposito nel corso del 2024 l'Organismo ha ricevuto 67 comunicazioni di cessazione mandato per motivi non commerciali di cui all'art 4 del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 31 maggio 2022, da parte di 8 iscritti/accreditati (PSP\IMEL\PDC); altresì ai sensi dell'art. 61, del Decreto antiriciclaggio, sono pervenute 19 notifiche di Decreto sanzionatorio emesso da parte del MEF, specificatamente 11 non annotabili perché relative a provvedimenti emessi prima dell'avvio del Registro e 8 sanzioni pecuniarie annotate invece nella Sottosezione.

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 attualmente popolato da 15 soggetti.

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 2024 è risultato composto da un totale di 80.831 Convenzionati/Agenti (corrispondenti ad un totale di oltre 112.000 Convenzioni/Mandati) e 171.397 sedi operative, riconducibili ad un totale di 28 PSP/IMEL.

Si evidenzia come la quasi totalità delle sedi operative (75%), ovvero 129.390, siano riconducibili a soli 3 PSP/IMEL comunitari (2 Italiani ed 1 Irlandese).

*Paesi di provenienza PSP/IMEL*

AUTORITÀ DI COMPETENZA	N. PSP/IMEL	Mandati	Sedi Operative
ITALIA	12	94.592	99.649
SPAGNA	6	9.232	9.774
IRLANDA	3	5.524	57.532
BELGIO	2	2.640	3.061
FRANCIA	2	57	1.370
GRECIA	1	1	2
PAESI BASSI	1	1	1
GERMANIA	1	8	8
<b>Totale</b>	<b>28</b>	<b>112.055</b>	<b>171.397</b>

Dati PSP/IMEL

NAZIONE D'APPARTENENZA	PSP COMUNITARIO	N. AGENTI	%	N. SEDI OPERATIVE	%
IRLANDA	PAYSAFE PREPAID SERVICES LTD	6	0%	51.628	30%
ITALIA	ADMIRAL PAY IP S.R.L.	1.524	1%	1.852	1%
ITALIA	A-TONO PAYMENT INSTITUTE SPA	7.135	6%	7.426	4%
ITALIA	XOLDY S.P.A.	3.648	3%	3.778	2%
ITALIA	BUFFETTI FINANCE S.P.A.	1.978	2%	2.117	1%
BELGIO	MONEYTRANS PAYMENT SERVICES S.A.	209	0%	213	0%
ITALIA	LIS PAY SPA	39.234	35%	39.662	23%
IRLANDA	WESTERN UNION PAYMENT SERVICES IRELAND LIMITED	5.515	5%	5.901	3%
SPAGNA	I-TRANSFER GLOBAL PAYMENTS E.P.S.A.	1.537	1%	1.683	1%
FRANCIA	MARKET PAY	4	0%	1.317	1%
BELGIO	MONEYGRAM INTERNATIONAL SA	2.431	2%	2.848	2%
SPAGNA	MONTY GLOBAL PAYMENTS S.A.	1.596	1%	1.710	1%
ITALIA	MOONEY S.P.A.	36.482	33%	38.100	22%
SPAGNA	RIA PAYMENT INSTITUTION EP S.A.U.	5.562	5%	5.801	3%
SPAGNA	TITANES TELECOMUNICACIONES S.A.	533	0%	572	0%
ITALIA	SIAPAY S.R.L.	2.456	2%	4.457	3%
ITALIA	MONEYNET S.P.A.	2.080	2%	2.196	1%
GRECIA	INTEL EXPRESS PAYMENT INSTITUTION S.A.	1	0%	2	0%
IRLANDA	EML MONEY DAC	3	0%	3	0%
FRANCIA	LEMONWAY	53	0%	53	0%
ITALIA	ILLIMITY BANK S.P.A.	2	0%	2	0%
ITALIA	WORLDLINE MERCHANT SERVICES ITALIA S.P.A.	51	0%	55	0%
PAESI BASSI	MODULR FINANCE B.V.	1	0%	1	0%
SPAGNA	MONEY EXCHANGE S.A.	1	0%	3	0%
ITALIA	POSTEPAY S.P.A.	1	0%	3	0%
GERMANIA	CSI-CLUB SUEDAMERIKA INTERNATIONAL GMBH	8	0%	8	0%
SPAGNA	TRANS FAST FINANCIAL SERVICES, S.A.	3	0%	5	0%
ITALIA	ICONTO SRL	1	0%	1	0%
<b>TOTALI</b>		<b>112.055</b>	<b>100%</b>	<b>171.397</b>	<b>100%</b>

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 22 per cento. A livello regionale spicca la Lombardia (24.137) per il Nord, il Lazio (19.501) per il Centro e la Campania (20.257) per il Sud.

*Distribuzione geografica delle Sedi Operative*

REGIONE	PUNTI VENDITA	%
<b>NORD</b>	<b>66.370</b>	<b>39%</b>
Lombardia	24.137	14%
Veneto	11.124	6%
Piemonte	10.858	6%
Emilia-Romagna	11.112	6%
Liguria	4.282	2%
Friuli-Venezia Giulia	2.836	2%
Trentino-Alto Adige	1.740	1%
Valle d'Aosta	281	0%
<b>CENTRO</b>	<b>38.305</b>	<b>22%</b>
Lazio	19.501	11%
Toscana	10.399	6%
Marche	4.313	3%
Abruzzo	4.092	2%
<b>SUD</b>	<b>66.722</b>	<b>39%</b>
Campania	20.257	12%
Sicilia	15.882	9%
Puglia	12.903	8%
Calabria	7.057	4%
Sardegna	4.871	3%
Umbria	2.732	2%
Basilicata	2.157	1%
Molise	863	1%
<b>TOTALE</b>	<b>171.397</b>	

Cessazioni per Motivi non commerciali

PSP/IMEL	Comunicazioni di cessazioni per motivi non commerciali	N. Agenti / Convenzionati cancellati
8	67	106

**Registro Operatori Compro oro**

Alla fine del 2024 risultano iscritti al Registro degli Operatori Compro oro un totale di 3.885 soggetti, 54% persone giuridiche e 46% persone fisiche, con un aumento di 60 unità rispetto all'anno precedente.

**Registro degli Operatori Compro Oro**

- n. 3885 iscritti (+60 dal 2023)
  - n. 2100 persone giuridiche (+70 dal 2023)
  - n. 1785 persone fisiche (-10 dal 2023)
  
- n. 1797 Attività Prevalente / n. 2088 Attività Secondaria
  
- n. 1113 cancellati (+185 dal 2023)
  - n. 465 cancellati su istanza di parte
  - n. 199 cancellati d'ufficio
  - n. 449 cancellati per mancato versamento dei contributi
  
- n. 6444 sedi operative (+114 dal 2023)
  - n. 4473 in capo a persone giuridiche (+133 dal 2023) 69%
  - n. 1971 in capo a persone fisiche (-19 dal 2023) 31%

In linea con quanto emerso nel 2023, dalle dichiarazioni ricevute, il 46% 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 31/12/2024

Tipo Attività	Fisica	Giuridica	Totale	%
Prevalente	937	860	<b>1.797</b>	<b>46%</b>
Secondaria	848	1.240	<b>2.088</b>	<b>54%</b>
<b>Totale</b>	<b>1.785</b>	<b>2.100</b>	<b>3.885</b>	<b>100%</b>

Le sedi operative comunicate risultano in totale 6.444, 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 (circa 1%), 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	1.652	1.616	<b>3.268</b>	84,2%
OCO con Sedi Operative N. tra 2 e 5	130	413	<b>543</b>	14,0%
OCO con Sedi Operative N. tra 6 e 10	2	44	<b>46</b>	1,2%
OCO con Sedi Operative N. tra 11 e 20	1	14	<b>15</b>	0,4%
OCO con Sedi Operative N. tra 21 e 50	-	3	<b>3</b>	0,1%
OCO con Sedi Operative N. tra 51 e 100	-	5	<b>5</b>	0,1%
OCO con Sedi Operative superiori a 100	-	3	<b>3</b>	0,1%
Numero Sedi Operatore Maggiore	<b>383</b>			

Per quanto concerne la distribuzione geografica sul territorio nazionale, il maggior numero delle sedi operative è localizzato in Lombardia (17%) con quasi 1.111 negozi, seguita dal Lazio con 674 (10%), Piemonte con 596 (9%) ed Emilia-Romagna, Veneto e Campania (8%) rispettivamente con 528, 527 e 509 sedi operative. Queste 6 regioni coprono il 61% delle sedi operative mentre il maggior numero di sedi legali/domicili (587) si concentra in Lombardia.

Sia la composizione dimensionale del mercato che quella geografica non hanno subito particolari mutamenti rispetto al 2023.

Nel 2024 sono state ricevute 41 segnalazioni da parte della Guardia di Finanza, 21 per persone giuridiche e 20 per persone fisiche, per le quali sono state avviate 36 istruttorie comprensive anche di 3 segnalazioni ricevute nel 2023. Nel corso dell'attività di controllo sono state inviate 4 richieste di informazioni e documenti all'Autorità competente (Questura). Delle 36 istruttorie sopracitate 1 risulta tuttora in corso, 26 si sono concluse con l'archiviazione e per 9 sono state avviate le procedure sanzionatorie per le riscontrate violazioni dell'art. 3, comma 3, D.LGS 92/2017, per la mancata tempestiva comunicazione di variazione dei dati.

Segnalazioni ricevute dalla Guardia di Finanza

SEGNALAZIONI RICEVUTE DA GDF				
Tipologia attività	Procedura sanzionatoria avviata	Sanzione pecuniaria	Archiviazione	In corso
Persona Fisica	4	4	0	0
Persona Giuridica	5	2	1	2
<b>Totale</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Ai sensi dell'art. 11 comma 2, D.lgs. 92/2017, l'OAM gestisce l'annotazione dei provvedimenti adottati dalle Autorità competenti nella Sottosezione ad accesso riservato consentito, senza restrizioni, alle autorità competente, all'autorità giudiziaria, alle altre amministrazioni interessate, ivi compreso il Dipartimento della Pubblica Sicurezza del Ministero dell'Interno.

Nel 2024 l'Organismo ha ricevuto 34 notifiche di Decreti sanzionatori emessi dal MEF di cui 32 sanzioni amministrative pecuniarie annotate in sottosezione e 2 non annotate in quanto incomplete.

## I CONTROLLI

Anche nel 2024 la gestione degli Elenchi ha rappresentato un presidio fondamentale a tutela del mercato e dei consumatori: al momento delle iscrizioni o delle richieste di variazioni, l'Organismo verifica che vengano rispettate tutte le condizioni previste dalla normativa di settore, ponendo dunque un primo 'filtro' a monte del sistema dei controlli. L'istruttoria dei procedimenti di iscrizione e variazione è infatti volta a verificare il possesso di tutti i requisiti previsti per legge e 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.

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 2024, con relative Tabelle che offrono una panoramica degli stessi.

## I CONTROLLI SUI REQUISITI PER L'ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ

Il presente paragrafo dà 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 il numero delle attività approvate nel Programma annuale ("Piano 2024"), comprensivo anche della verifica delle autocertificazioni sottoscritte dagli iscritti in sede di iscrizione e variazione, delle istruttorie il cui accertamento non era concluso al 31 dicembre 2023 nonché di tutte quelle concretamente avviate nel corso dell'anno 2024.

In particolare, sono stati effettuati 15.385 controlli, per la quasi totalità conclusi (15.154), di cui 54 hanno avuto come seguito l'avvio di una procedura sanzionatoria, 255 l'avvio di una procedura di cancellazione mentre in 363 casi sono state inviate raccomandazioni e in 1 caso è stata trasmessa una segnalazione all'Autorità competente.

Attività Ufficio Vigilanza - situazione al 31 dicembre 2024						
Controlli	Piano 2024	Istruttorie rivenienti 2023	Istruttorie avviate 2024	Totale istruttorie	Istruttorie in corso	Istruttorie concluse
<b>Requisiti di permanenza e di efficacia dell'iscrizione</b>	<b>6.788</b>	<b>6</b>	<b>15.379</b>	<b>15.385</b>	<b>231</b>	<b>15.154</b>
<b>Requisito di professionalità:</b>	<b>1.585</b>	-	3.369	<b>3.369</b>	223	3.146
<b>Titolo di studio</b>	<b>1.565</b>	-	3.358	<b>3.358</b>	220	3.138
- Iscritti	<b>813</b>	-	1.903	<b>1.903</b>	119	1.784
- Collaboratori	<b>752</b>	-	1.455	<b>1.455</b>	101	1.354
<b>Formazione professionale</b>	<b>10</b>	-	-	<b>-</b>	-	-
<b>Esperienza professionale</b>	<b>10</b>	-	11	<b>11</b>	3	8
<b>Requisito di onorabilità:</b>	<b>3.176</b>	5	10.405	<b>10.410</b>	8	10.402
- Iscritti	<b>1.484</b>	5	2.085	<b>2.090</b>	8	2.082
- Esponenti/Collaboratori	<b>1.692</b>	-	8.320	<b>8.320</b>	-	8.320
<b>Requisiti tecnico-informatici (pec)</b>	<b>20</b>	-	1	<b>1</b>	-	1
<b>Aggiornamento professionale</b>	<b>1.717</b>	-	1.370	<b>1.370</b>	-	1.370
- Iscritti	<b>187</b>	-	150	<b>150</b>	-	150
- Collaboratori	<b>1.530</b>	-	1.220	<b>1.220</b>	-	1.220
<b>Polizza di assicurazione responsabilità civile</b>	<b>15</b>	-	1	<b>1</b>	-	1
<b>Inattività protrattasi per oltre un anno</b>	<b>275</b>	-	233	<b>233</b>	-	233
<b>Abuso di denominazione</b>	<b>-</b>	1	-	<b>1</b>	-	1

Attività Ufficio Vigilanza - situazione al 31 dicembre 2024							
Controlli	Esiti istruttorie concluse						
	Accertamento pianificato	Archiviazioni	Avvio procedura sanzionatoria	Avvio procedura cancellazione	Confluito in altra attività	Raccomandazioni	Segnalazione Autorità
<b>Requisiti di permanenza e di efficacia dell'iscrizione</b>	-	14.132	54	255	349	363	1
<b>Requisito di professionalità:</b>	-	2.997	26	16	-	107	-
<b>Titolo di studio</b>	-	2.990	26	15	-	107	-
- Iscritti	-	1.757	4	15	-	8	-
- Collaboratori	-	1.233	22	-	-	99	-
<b>Formazione professionale</b>	-	-	-	-	-	-	-
<b>Esperienza professionale</b>	-	7	-	1	-	-	-
<b>Requisito di onorabilità:</b>	-	10.397	-	5	-	-	-
- Iscritti	-	2.077	-	5	-	-	-
- Esponenti/Collaboratori	-	8.320	-	-	-	-	-
<b>Requisiti tecnico-informatici (pec)</b>	-	-	-	1	-	-	-
<b>Aggiornamento professionale</b>	-	737	28	-	349	256	-
- Iscritti	-	94	13	-	27	16	-
- Collaboratori	-	643	15	-	322	240	-
<b>Polizza di assicurazione responsabilità civile</b>	-	1	-	-	-	-	-
<b>Inattività protrattasi per oltre un anno</b>	-	-	-	233	-	-	-
<b>Abuso di denominazione</b>	-	-	-	-	-	-	1

### 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 8.400 certificati (4% in meno 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 2024

Richieste Casellari	Idonei	Critici	Totale	Δ 23/24
<b>Iscrizione Elenchi</b>	1.768	12	<b>1.780</b>	-58
<b>Variazione dati</b>	6.620	28	<b>6.648</b>	-281
<b>Totale</b>	<b>8.388</b>	<b>40</b>	<b>8.428</b>	<b>-339</b>

Ulteriore attività di verifica è stata svolta in sede di vigilanza, nell'ottica di controllare il mantenimento del requisito nel tempo, nei confronti di 2.090 soggetti iscritti (a cui si sommano 8.320 collaboratori ed esponenti): in particolare, è emerso che 7.667 soggetti sono risultati in possesso di un casellario giudiziale nullo, con riferimento al quale non è stato rilevato alcun profilo di criticità, mentre 653 soggetti sono risultati in possesso di un casellario giudiziale positivo, nel quale si inquadrano diverse fattispecie di reato commesso. Di questi, solo 5 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. Nei confronti di 8 soggetti l'attività di controllo è in corso.

### **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 normativa<sup>6</sup>.

Con riferimento alla verifica del possesso del titolo di studio da parte dei soggetti iscritti (le persone fisiche o soggetti con funzione di Amministrazione/Direzione/Controllo in società), in sede di attività di Vigilanza sono stati svolti complessivamente 1.903 controlli (relativi a 163 società e 1.740 persone fisiche).

Per quanto riguarda le 163 società, l'attività di controllo, che ha interessato esponenti e collaboratori a contatto con il pubblico (1.455), 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 145 società tutti i soggetti coinvolti possedevano infatti un titolo di studio idoneo, 8 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 4 società è stata invece avviata una procedura sanzionatoria per mancato controllo dei requisiti in capo ai dipendenti e collaboratori. Nei confronti di 5 soggetti l'attività di controllo è ancora in corso.

---

<sup>6</sup> Si fa riferimento ai requisiti di professionalità previsti dall'art. 14 del D.lgs. 141/20102.

Anche i controlli effettuati sulle 1.740 persone fisiche hanno evidenziato il rispetto della normativa da parte della gran parte dei soggetti sottoposti a verifica.

Per 1.612 Agenti iscritti è stato, infatti, rilevato il possesso di un titolo di studio idoneo.

Nei confronti dei 15 soggetti che non hanno trasmesso copia del titolo di studio o hanno trasmesso un titolo di studio non idoneo allo svolgimento dell'attività è stata, invece, avviata una procedura di cancellazione per perdita del requisito di professionalità. Nei confronti di 113 soggetti l'attività di controllo è ancora in corso.

### **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 OAM<sup>7</sup>, 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 73 persone giuridiche: la quasi totalità dei soggetti (59) è risultata in regola con la normativa e l'attività di controllo è stata archiviata. Per 10 soggetti sono emersi marginali profili di criticità, che hanno dato luogo all'invio di raccomandazioni.

I restanti 4 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 50 persone fisiche iscritte personalmente negli Elenchi OAM.

---

<sup>7</sup> 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, 35 soggetti hanno infatti fornito riscontro all'Organismo risultando in regola con quanto prescritto, consentendo di archiviare la loro posizione; per 6 soggetti sono emersi marginali profili di criticità relativamente ai quali sono state inviate raccomandazioni. Solo 9 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, nei confronti di 27 società (322 collaboratori).

Inoltre, con riferimento agli accertamenti derivanti dal Protocollo Enasarco, sono state trasmesse 6 raccomandazioni e archiviate 7 attività istruttorie, poiché prive di criticità.

### **Verifica della polizza di assicurazione**

Il controllo mira a verificare la corrispondenza al fatturato della società dei massimali della polizza di assicurazione della responsabilità civile per i danni arrecati nell'esercizio dell'attività da condotte proprie o di terzi del cui operato gli iscritti rispondono per legge (collaboratori comunicati) e il rinnovo/stipula della polizza. L'attività verte, contestualmente, anche alla verifica circa il regolare rinnovo annuale della polizza e alla complessiva validità della stessa. Ne è emersa, talvolta, una errata attribuzione alla fascia di rischio, rispetto a quanto prescritto nella Circolare 1/12 dell'Organismo del 20 marzo 2012, con conseguenti limiti dei massimali inferiori a quelli in effetti dovuti, avendo il soggetto sottoposto a controllo raggiunto, per il relativo anno, un fatturato superiore.

Con riferimento agli accertamenti relativi alle polizze derivanti dal Protocollo Enasarco, 5 istruttorie sono confluite in attività di tipo ispettivo da parte dell'Organismo, sono state trasmesse 2 raccomandazioni e archiviate 2 istruttorie, poiché prive di criticità.

Le fattispecie in discorso sono state oggetto di 2 procedure sanzionatorie e di 2 raccomandazioni ad esito dell'attività ispettiva.

## PROCEDURE DI CANCELLAZIONE

Nel corso del 2024 l'Organismo ha avviato 233 procedure di cancellazione a seguito del protrarsi della inattività per oltre un anno degli iscritti negli Elenchi; 16 procedure di cancellazione per perdita del requisito di professionalità; 5 procedure di cancellazione per perdita del requisito di onorabilità; 1 procedura di cancellazione per perdita del requisito tecnico-informatico (PEC).

Sono inoltre state concluse 238 procedure di cancellazione con l'adozione di 192 provvedimenti di cancellazione per inattività protrattasi per oltre un anno, 3 provvedimenti di cancellazione per perdita del requisito di onorabilità e 46 provvedimenti di archiviazione.

PROVVEDIMENTI RELATIVI A PROCEDURE DI CANCELLAZIONE													
CATEGORIA	Situazione al 31 dicembre 2024												
	TOTALI	Archiviazione						Cancellazione non sanzionatoria					
		Totale	APF	APG	MC	IPPF	IPPG	Totale	APF	APG	MC	IPPF	IPPG
Inattività protrattasi per oltre un anno	238	46	38	2	-	5	1	192	127	7	2	54	2
Perdita requisiti	3	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3	-
<b>TOTALI</b>	<b>241</b>	<b>46</b>	<b>38</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>195</b>	<b>127</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>57</b>	<b>2</b>

## 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 539 istruttorie portate a termine (delle 730 totali avviate), ben 346 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, 14 istruttorie sono confluite in attività di tipo ispettivo da parte dell'Organismo e, da ultimo, sono state trasmesse 3 segnalazioni all'Autorità competente.

Attività Ufficio Vigilanza - situazione al 31 dicembre 2024						
Controlli	Piano 2024	Istruttorie rivenienti 2023	Istruttori e avviate 2024	Totale istruttorie	Istruttorie in corso	Istruttorie concluse
<b>Disposizioni normative che regolano l'esercizio dell'attività</b>	<b>155</b>	<b>44</b>	<b>141</b>	<b>185</b>	<b>71</b>	<b>114</b>
Incompatibilità agente-mediatore/ Indipendenza	10	-	6	6	1	5
Incompatibilità settore finanziario/assicurativo	50	15	51	66	12	54
Trasparenza nel rapporto con il cliente	30	-	-	-	-	-
Distribuzione prodotti creditizi	10	-	1	1	-	1
Violazione del mono-mandato	5	1	-	1	-	1
Violazioni concernenti i collaboratori	10	8	10	18	2	16
Attività agenti nei servizi di pagamento con mandati nazionali e comunitari	40	20	43	63	26	37
Sistema di controllo interno	-	-	30	30	30	-
<b>Controlli su intermediari del credito dell'Unione Europea</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>-</b>
<b>Contrasto all'abusivismo</b>	<b>210</b>	<b>9</b>	<b>199</b>	<b>208</b>	<b>12</b>	<b>196</b>
Soggetti aventi codice Ateco 66.19.22	200	9	199	208	12	196
Piattaforme <i>on line</i>	10	-	-	-	-	-
<b>Flussi informativi Infocamere</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>100</b>
Monitoraggio variazioni	100	-	100	100	-	100
<b>Accertamenti ispettivi</b>	<b>223</b>	<b>97</b>	<b>222</b>	<b>319</b>	<b>90</b>	<b>229</b>
Ispezioni ordinarie	44	21	44	65	25	40
↳ <i>di cui follow-up</i>	2	5	-	5	-	5
Compliance supervision	139	33	139	172	32	140
↳ <i>di cui follow-up</i>	4	7	-	7	-	7
Ispezioni Enasarco	40	43	39	82	33	49
<b>Totale complessivo</b>	<b>603</b>	<b>168</b>	<b>562</b>	<b>730</b>	<b>191</b>	<b>539</b>

Attività Ufficio Vigilanza - situazione al 31 dicembre 2024

Controlli	Esiti istruttorie concluse						
	Accertamento pianificato	Archiviazioni	Avvio procedura sanzionatoria	Avvio procedura cancellazione	Confluito in altra attività	Raccomandazioni	Segnalazione Autorità
Disposizioni normative che regolano l'esercizio dell'attività	-	83	14	-	1	14	2
Incompatibilità agente-mediatore/ Indipendenza	-	1	-	-	-	4	-
Incompatibilità settore finanziario/assicurativo	-	52	1	-	-	1	-
Trasparenza nel rapporto con il cliente	-	-	-	-	-	-	-
Distribuzione prodotti creditizi	-	1	-	-	-	-	-
Violazione del mono-mandato	-	1	-	-	-	-	-
Violazioni concernenti i collaboratori	-	12	1	-	-	3	-
Attività agenti nei servizi di pagamento con mandati nazionali e comunitari	-	16	12	-	1	6	2
Sistema di controllo interno	-	-	-	-	-	-	-
Controlli su intermediari del credito dell'Unione Europea	-	-	-	-	-	-	-
Contrasto all'abusivismo	-	196	-	-	-	-	-
Soggetti aventi codice Ateco 66.19.22	-	196	-	-	-	-	-
Piattaforme on line	-	-	-	-	-	-	-
Flussi informativi Infocamere	-	100	-	-	-	-	-
Monitoraggio variazioni	-	100	-	-	-	-	-
Accertamenti ispettivi	-	67	45	-	13	103	1
Ispezioni ordinarie	-	2	15	-	-	23	-
↳ di cui follow-up	-	-	1	-	-	4	-
Compliance supervision	-	45	28	-	-	66	1
↳ di cui follow-up	-	4	-	-	-	3	-
Ispezioni Enasarco*	-	20	2	-	13	14	-
<b>Totale complessivo</b>	<b>-</b>	<b>346</b>	<b>59</b>	<b>-</b>	<b>14</b>	<b>117</b>	<b>3</b>

\* N. 10 accertamenti sono in attesa di ricevere dalla Fondazione Enasarco la documentazione necessaria per l'avvio dell'attività istruttoria

Di seguito si descrivono le tematiche<sup>8</sup> oggetto di controllo, nonché gli esiti dei relativi accertamenti<sup>9</sup>:

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

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> Si precisa, sul punto, che gli esiti concernenti l'attività derivante da esposti da terzi sono rappresentati nello specifico Paragrafo di riferimento.

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 11 raccomandazioni e di 7 procedure sanzionatorie nell'ambito delle ispezioni.

Sul tema, è stato inoltre avviato uno specifico controllo di tipo cartolare nei confronti di 30 Mediatori creditizi<sup>10</sup>, ad oggi in corso.

- **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.

---

<sup>10</sup> Selezionati sulla base dei criteri: dimensionale, temporale (di iscrizione), *alert* emersi dalla consultazione dei siti *web* dei soggetti coinvolti.

Le fattispecie in discorso sono state oggetto di 7 procedure sanzionatorie e di 30 raccomandazioni ad esito dell'attività ispettiva.

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

- **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 raccomandazione ad esito dell'attività ispettiva.

- **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.

Ad esito delle verifiche condotte nei confronti di 72 soggetti esaminati nell'ambito dei controlli centralizzati, 53 hanno inviato la documentazione che ha consentito di ritenere superata l'incompatibilità, nei confronti di 1 soggetto è stata avviata una procedura sanzionatoria per mancato riscontro alle richieste dell'Organismo, nei confronti di 5 soggetti è stata trasmessa una raccomandazione; per 13 soggetti l'attività risulta tuttora in corso.

A valle delle ispezioni il tema delle incompatibilità è stato oggetto di 1 raccomandazione.

- **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 effettivamente implementate per la verifica dell'operato dei dipendenti e collaboratori a contatto con il pubblico.

Le fattispecie in discorso sono state oggetto di 16 raccomandazioni e di 1 procedura sanzionatoria ad esito dell'attività ispettiva.

A valle degli accertamenti ispettivi derivanti dal Protocollo Enasarco, sono state archiviate 2 istruttorie, in quanto prive di criticità.

- **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 2 procedure sanzionatorie ad esito dell'attività ispettiva.

Infine, con riferimento agli accertamenti derivanti dal Protocollo Enasarco, 2 istruttorie sono confluite in attività di tipo ispettivo da parte dell'Organismo ed è stata archiviata 1 istruttoria, in quanto priva di criticità.

➤ **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 1 procedura sanzionatoria ad esito dell'attività ispettiva.

A valle degli accertamenti derivanti dal Protocollo Enasarco, sono state trasmesse 3 raccomandazioni, 5 istruttorie sono confluite in attività di tipo ispettivo da parte dell'Organismo, è stata avviata 1 procedura sanzionatoria e archiviate 6 attività istruttorie, poiché i comportamenti emersi sono risultati privi di criticità.

➤ **Mancata comunicazione dei dati e dei rapporti di collaborazione.**

Sono state rilevate irregolarità per tardiva o errata comunicazione dei dati negli Elenchi OAM, in particolare delle variazioni inerenti ai dati della sede legale o del mandato;

inoltre, sono emerse criticità<sup>11</sup> con riferimento ai rapporti di collaborazione di fatto instaurati con soggetti che, pur operando stabilmente e in via continuativa per conto dell'iscritto vigilato, non risultano comunicati all'Organismo in qualità di collaboratori a contatto con il pubblico.

Ad esito dei controlli cartolari svolti, sono state archiviate 12 attività istruttorie, trasmesse 3 raccomandazioni e avviata 1 procedura sanzionatoria.

A valle degli accertamenti derivanti dal Protocollo Enasarco, è stata avviata 1 procedura sanzionatoria e 1 istruttoria è confluita in attività di tipo ispettivo da parte dell'Organismo.

Infine, le fattispecie in discorso sono state oggetto di 16 raccomandazioni e 2 procedure sanzionatorie ad esito dell'attività ispettiva.

➤ **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 5 raccomandazioni ad esito dell'attività ispettiva.

➤ **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

---

<sup>11</sup> Anche ad esito delle attività di controllo derivanti dallo scambio periodico delle informazioni con la Fondazione Enasarco, in forza del Protocollo.

o, in taluni casi, impedire, lo svolgimento dell'attività istituzionale di controllo sui soggetti iscritti.

Si fa riferimento, in particolare, al riscontro carente o parziale alle richieste ispettive e ai mancati accessi ispettivi *in loco*.

Le fattispecie in discorso sono state oggetto di 5 procedure sanzionatorie e di 19 raccomandazioni ad esito dell'attività ispettiva.

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

L'Organismo ha portato avanti, anche nel corso del 2024, 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 3 raccomandazioni e 1 segnalazione alla Banca d'Italia ad esito dell'attività ispettiva.

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

Nel corso dell'anno 2024 è proseguita l'attività di controllo avviata nell'anno 2023 nei confronti di **18 intermediari** del credito<sup>12</sup> autorizzati in altri Stati dell'Unione Europea ed abilitati ad operare in Italia e finalizzata a verificare il rispetto delle disposizioni normative in materia di trasparenza.

In generale l'attività svolta è stata caratterizzata:

- i) dall'esiguo numero di riscontri ricevuti;
- ii) dall'assenza di operatività nell'ambito del credito immobiliare ai consumatori da parte degli intermediari del credito transfrontalieri.

Il basso tasso di risposta è anche determinato, talvolta, dall'omessa comunicazione da parte degli intermediari del credito transfrontalieri di indirizzi di posta elettronica (non certificata) effettivamente presidiati e/o riconducibili ad uffici/strutture aziendali deputate ad intrattenere rapporti con le Autorità di Vigilanza.

L'operatività sul territorio della Repubblica da parte degli intermediari del credito transfrontalieri è risultata inconsistente sia con riferimento alle pratiche di finanziamento intermedie che all'effettiva presenza di una rete distributiva.

Sono in fase di valutazione le azioni da intraprendere ad esito dell'attività di controllo, che consisteranno nella trasmissione di note informative alle autorità *home*, nell'ambito dei rapporti di collaborazione che l'Organismo intrattiene con le Autorità omologhe degli altri Paesi.

➤ **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.

---

<sup>12</sup> Risultati iscritti alla data dell'11.10.2023.

In particolare, l'attività riguarda 43 Agenti e ha l'obiettivo di verificare la conformità della loro attività rispetto agli adempimenti previsti in materia di *trasparenza* e 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.

È stata, inoltre, conclusa l'attività rinveniente dall'anno precedente, condotta su 20 soggetti.

Ad esito degli accertamenti svolti, sono state archiviate 16 istruttorie, trasmesse 6 raccomandazioni e avviate 12 procedure sanzionatorie; inoltre, 1 istruttoria è confluita in attività di tipo ispettivo da parte dell'Organismo e sono state trasmesse 2 segnalazioni alla Guardia di Finanza<sup>13</sup>. Sono attualmente in corso 26 attività istruttorie.

Dai controlli di tipo ispettivo condotti in via autonoma per la verifica della fattispecie descritta, sono emerse irregolarità alle quali ha fatto seguito l'invio di 2 raccomandazioni.

## LE SEGNALAZIONI DI VIGILANZA

Nel corso dell'anno 2024, nell'ambito del sistema delle Segnalazioni di Vigilanza, è stato utilizzato il *set* documentale oggetto di interventi e modifiche effettuate ad esito dell'attività di *test* compiuta nell'anno 2023.

In linea con l'obiettivo prefissato di ampliare il campione di intermediari del credito interessati dall'attività di trasmissione dei flussi segnaletici afferenti alle *Segnalazioni di Vigilanza*, sono stati complessivamente coinvolti nell'attività 110 intermediari del credito (periodo di rilevazione intercorrente tra l'1.1.2024 ed il 30.6.2024).

In particolare:

- i) il numero complessivo dei soggetti è stato incrementato del 25% rispetto al 2023;
- ii) sono state incluse nel campione 60 società d'agenzia in attività finanziaria la cui rappresentatività in termini di collaboratori comunicati all'Organismo è pari al 41% (+18% rispetto al 2023)<sup>14</sup>;

---

<sup>13</sup> Per presunta violazione della normativa vigente in materia di adeguata verifica ai sensi del D.Lgs. 231/2007.

<sup>14</sup> Le società d'agenzia in attività finanziaria rientranti nel campione dell'anno 2023 rappresentavano 2145 collaboratori.

iii) sono stati inclusi nel campione 50 Mediatori creditizi che rappresentano 7.225 collaboratori pari all'88% della popolazione di riferimento.

L'ampliamento del campione degli intermediari del credito è stato effettuato considerando i seguenti tre principali *drivers*: a) criteri dimensionali, b) *alert* interni, c) tipologia di prodotti creditizi intermediati e modalità operativa (*web*/rete distributiva fisica).

Dal punto di vista operativo, i dati e le informazioni acquisite nel corso delle rilevazioni dell'anno 2023 e primo semestre 2024 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, l'attività di raccolta dati ed informazioni svolta in fase *pre-ispettiva* e le successive attività di controllo svolte anche *in loco*;
- 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 2024 e 2023<sup>15</sup>.

ISPEZIONI ENASARCO	Situazione al 31.12.2024										
	Piano 2024	Istruttorie rivenienti 2023	Istruttorie avviate 2024	Totale istruttorie	Istruttorie in corso	Istruttorie concluse	Esiti istruttorie concluse				
							Accertamento pianificato	Archiviazione	Avvio procedura sanzionatoria	Confluito in altra attività	Raccomandazione
<b>Tipologia controllo</b>	<b>40</b>	<b>43</b>	<b>39</b>	<b>82</b>	<b>33</b>	<b>49</b>	-	20	2	13	14
Aggiornamento professionale		8	14	22	9	13	-	7	-		6
Controllo rete distributiva		-	3	3	1	2	-	2	-		-
Mancato aggiornamento dati		3	-	3	1	2	-	-	1	1	-
Polizza di assicurazione responsabilità civile		10	3	13	4	9	-	2	-	5	2
Principio del mono-mandato		3	-	3	-	3	-	1	-	2	-
Segnalazioni con soggetti iscritti e non iscritti		14	17	31	16	15	-	6	1	5	3
Sistema di controllo interno		2	2	4	2	2	-	-	-	-	2
Trasparenza nel rapporto con il cliente		3	-	3	-	3	-	2	-	-	1

N. 10 accertamenti sono in attesa di ricevere dalla Fondazione Enasarco la documentazione necessaria per l'avvio dell'attività istruttoria

<sup>15</sup> La tabella dà conto anche delle attività ancora in corso.

## LE ISPEZIONI *IN LOCO*

Nel corso del 2024 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 2024 sono state avviate e gestite 183 attività di controllo ispettivo, suddivise come segue:

Tipologia di attività ispettiva	Mediatori Creditizi	Agenti in attività finanziaria persone giuridiche	Agenti in attività finanziaria persone fisiche	Agenti IP persone giuridiche	Agenti IP persone fisiche	Totale
Ispezioni ordinarie svolte <i>in loco</i> nell'anno 2024	16	24	-	4	-	44
↳ di cui <i>follow-up</i>	2					2
Ispezioni <i>compliance</i> svolte <i>in loco</i> nell'anno 2024	42	71	14	4	8	139
↳ di cui <i>follow-up</i>		4				4

## GLI ESPOSTI PROVENIENTI DA TERZI

### La presentazione degli esposti

Nel 2024 l'Organismo ha ricevuto da terzi e associazioni di categoria 432 esposti che hanno interessato 738 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.

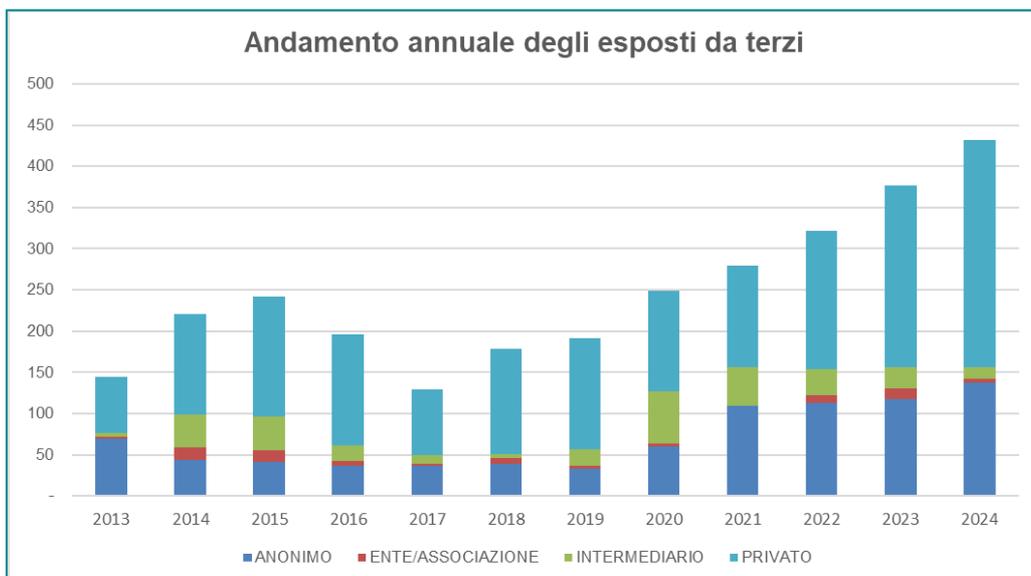
Laddove emergesse la competenza dell'Organismo viene avviata una specifica attività di controllo finalizzata all'accertamento dei fatti e alla verifica del rispetto, da parte del soggetto segnalato, della disciplina normativa vigente, valutando, ad esito delle verifiche, l'eventuale sanzionabilità della 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 DA TERZI		01.01.2024 – 31.12.2024	
<b>Soggetto mittente</b>			
Anonimo	137		137
Privato	276		276
Ente/Associazione	5		5
Intermediario	14		14
<b>Totale</b>	<b>432</b>		<b>432</b>
<b>Territorialita'</b>			
Nord	212		212
Centro	76		76
Sud e Isole	92		92
Esteri	21		21
Dato non disponibile	31		31
<b>Totale</b>	<b>432</b>		<b>432</b>
<b>Mezzo di trasmissione</b>			
Consegnata a mano	1		1
Fax	1		1
Lettera ordinaria o raccomandata	11		11
Email	112		112
Posta elettronica certificata	140		140
Portale OAM	167		167
<b>Totale</b>	<b>432</b>		<b>432</b>

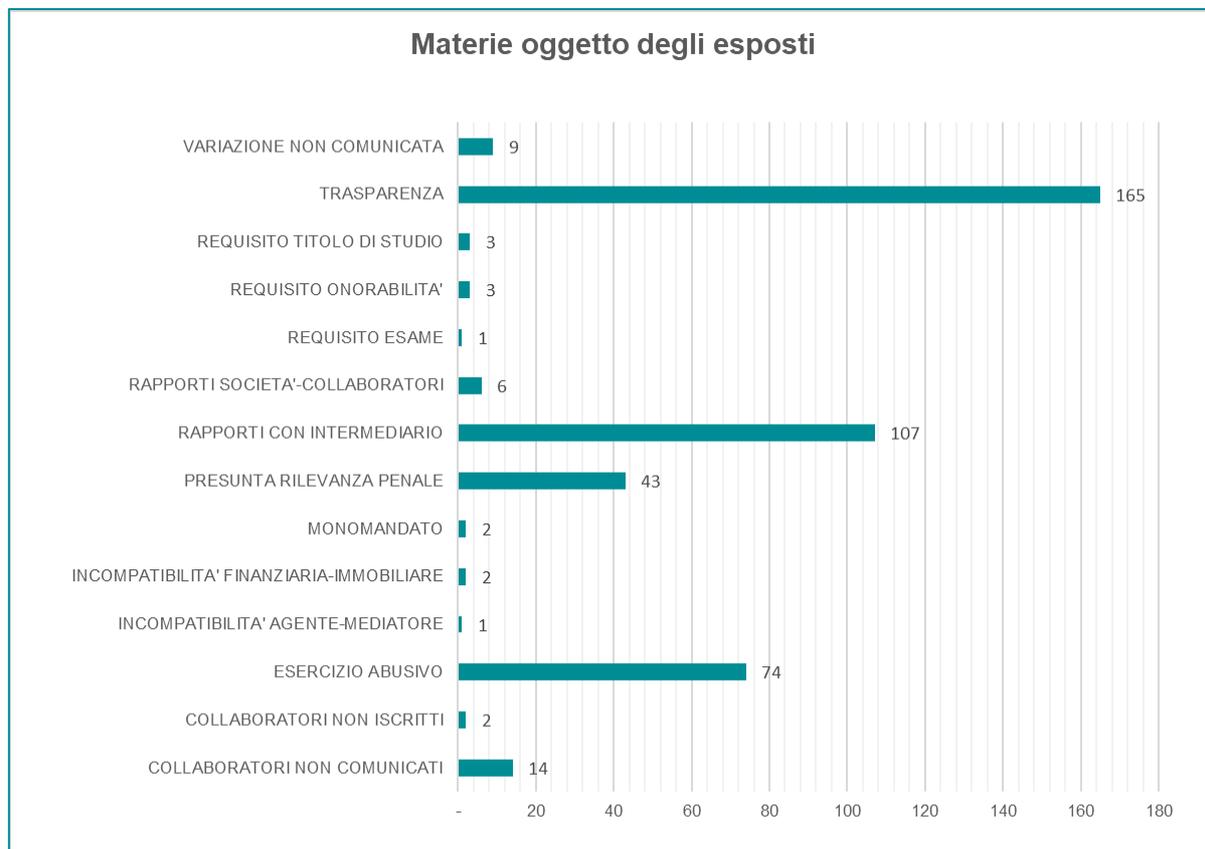
Prospetto riepilogativo per mittente, territorialità e mezzo di trasmissione

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.



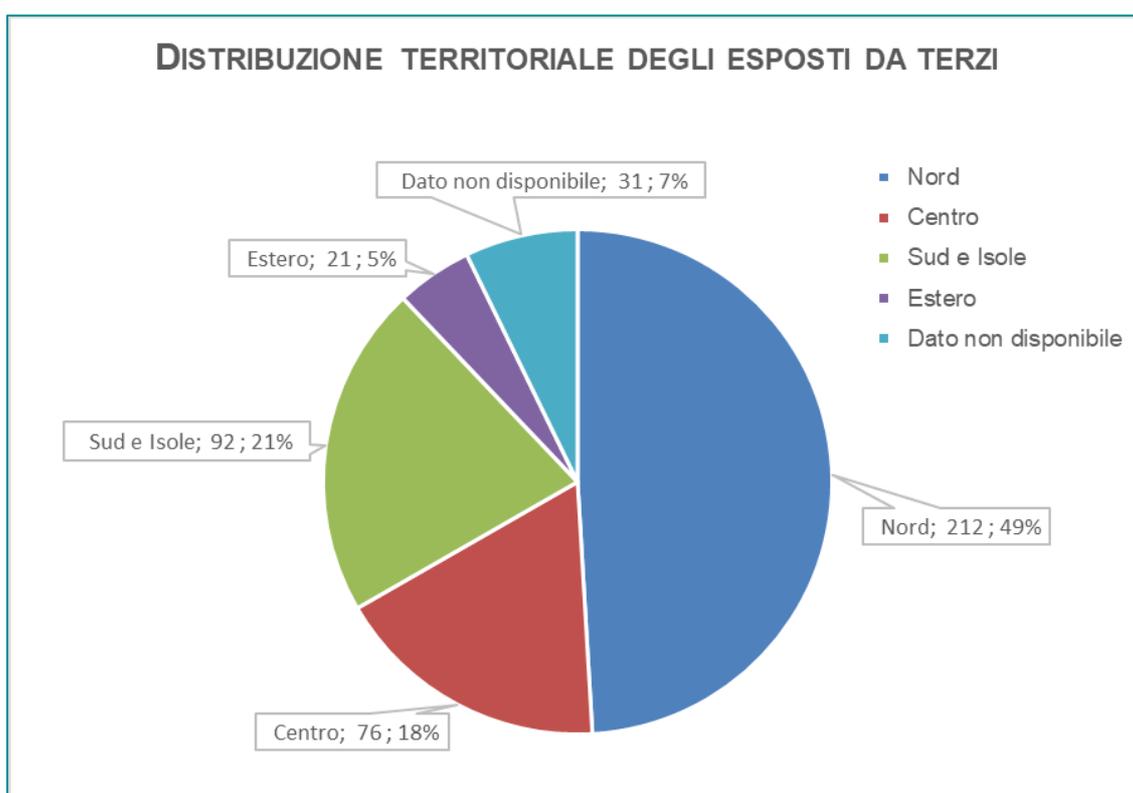
## Le materie

Gli esposti legati all'attività di intermediazione del credito lavorati nel corso dell'anno 2024 si sono concentrati sulle fattispecie violative della normativa di riferimento rappresentati nella seguente tabella:



## 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.



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	01.01.2024 – 31.12.2024					
	Esposti rivenienti 2023	Esposti 2024	Totale esposti	Totale istruttorie (soggetti coinvolti)	Istruttorie in corso (soggetti coinvolti)	Istruttorie concluse (soggetti coinvolti)
<b>Categoria</b>	<b>136</b>	<b>432</b>	<b>568</b>	<b>958</b>	<b>180</b>	<b>778</b>
Antiriciclaggio	-	-	-	-	-	-
Attività esclusiva	-	-	-	-	-	-
Collaboratori non comunicati	11	14	25	73	4	69
Collaboratori non iscritti	-	2	2	2	-	2
Convenzioni mediatori	-	-	-	-	-	-
Disciplina civilistica società	1	-	1	1	-	1
Doppia collaborazione	-	-	-	-	-	-
Esercizio abusivo	30	74	104	153	16	137
Esercizio attività da non operativo	-	-	-	-	-	-
Incompatibilità agente-mediatore	1	1	2	6	3	3
Incompatibilità finanziaria-assicurativa	-	-	-	-	-	-
Incompatibilità finanziaria-immobiliare	-	2	2	3	-	3
Intermediazione prodotto	-	-	-	-	-	-
Monomandato	1	2	3	8	-	8
Presunta rilevanza penale	8	43	51	119	41	78
Rapporti con intermediario	35	107	142	170	15	155
Rapporti società-collaboratori	5	6	11	14	1	13
Requisito esame	-	1	1	1	-	1
Requisito onorabilità	-	3	3	8	-	8
Requisito titolo di studio	-	3	3	5	-	5
Rete segnalatori	1	-	1	1	-	1
Separatezza contabile ed organizzativa	-	-	-	-	-	-
Sistemi controlli interni	-	-	-	-	-	-
Trasparenza	-	165	165	384	98	286
Variazione non comunicata	43	9	52	10	2	8

ESPOSTI DA TERZI	01.01.2024 – 31.12.2024						
	Esiti istruttorie concluse						
	Accertamento pianificato	Archiviazione	Avvio Procedura	Confluito in altra attività	Raccomandazione	Segnalazione Autorità	Segnalazione Autorità Giudiziaria
<b>Categoria</b>	<b>24</b>	<b>434</b>	<b>-</b>	<b>110</b>	<b>25</b>	<b>184</b>	<b>1</b>
Antiriciclaggio	-	-	-	-	-	-	-
Attività esclusiva	-	-	-	-	-	-	-
Collaboratori non comunicati	5	46	-	15	3	-	-
Collaboratori non iscritti	-	2	-	-	-	-	-
Convenzioni mediatori	-	-	-	-	-	-	-
Disciplina civilistica società	-	1	-	-	-	-	-
Doppia collaborazione	-	-	-	-	-	-	-
Esercizio abusivo	6	55	-	6	7	63	-
Esercizio attività da non operativo	-	-	-	-	-	-	-
Incompatibilità agente-mediatore	-	3	-	-	-	-	-
Incompatibilità finanziaria-assicurativa	-	-	-	-	-	-	-
Incompatibilità finanziaria-immobiliare	-	2	-	-	-	1	-
Intermediazione prodotto	-	-	-	-	-	-	-
Monomandato	3	4	-	-	1	-	-
Presunta rilevanza penale	-	37	-	15	2	23	1
Rapporti con intermediario	-	109	-	8	5	33	-
Rapporti società-collaboratori	-	10	-	3	-	-	-
Requisito esame	-	1	-	-	-	-	-
Requisito onorabilità	-	4	-	4	-	-	-
Requisito titolo di studio	-	3	-	2	-	-	-
Rete segnalatori	-	-	-	-	1	-	-
Separatezza contabile ed organizzativa	-	-	-	-	-	-	-
Sistemi controlli interni	-	-	-	-	-	-	-
Trasparenza	10	152	-	57	3	64	-
Variazione non comunicata	-	5	-	-	3	-	-

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 (63) e la trasparenza delle condizioni e dei servizi offerti dai soggetti finanziatori (64).

## 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 2024 l'Organismo ha inviato 445 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 2024, su proposta dell'Ufficio Affari Legali, 150 provvedimenti di cui: 17 richiami scritti, 74 sanzioni pecuniarie, 28 sospensioni sanzionatorie, 2 cancellazioni sanzionatorie nonché 29 archiviazioni.

Anche per il 2024 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 2024 comprendono 112 procedure avviate nei confronti di Agenti e Mediatori, 10 nei confronti degli Operatori Compro oro, 9 nei confronti di Cambiavalute, 18 nei confronti di Operatori in criptovalute. Inoltre, il 2024 ha visto l'avvio delle prime 2 procedure sanzionatorie nei confronti della categoria degli Istituti di Pagamento, Istituti di Moneta Elettronica e Punti di Contatto centrale per l'omessa comunicazione dei Soggetti convenzionati e Agenti di cui si avvalgono per l'esercizio dell'attività sul territorio nazionale. Di queste, 1 si è conclusa con l'archiviazione a seguito dell'adempimento dell'obbligo comunicativo, mentre l'altra risulta tuttora in corso.

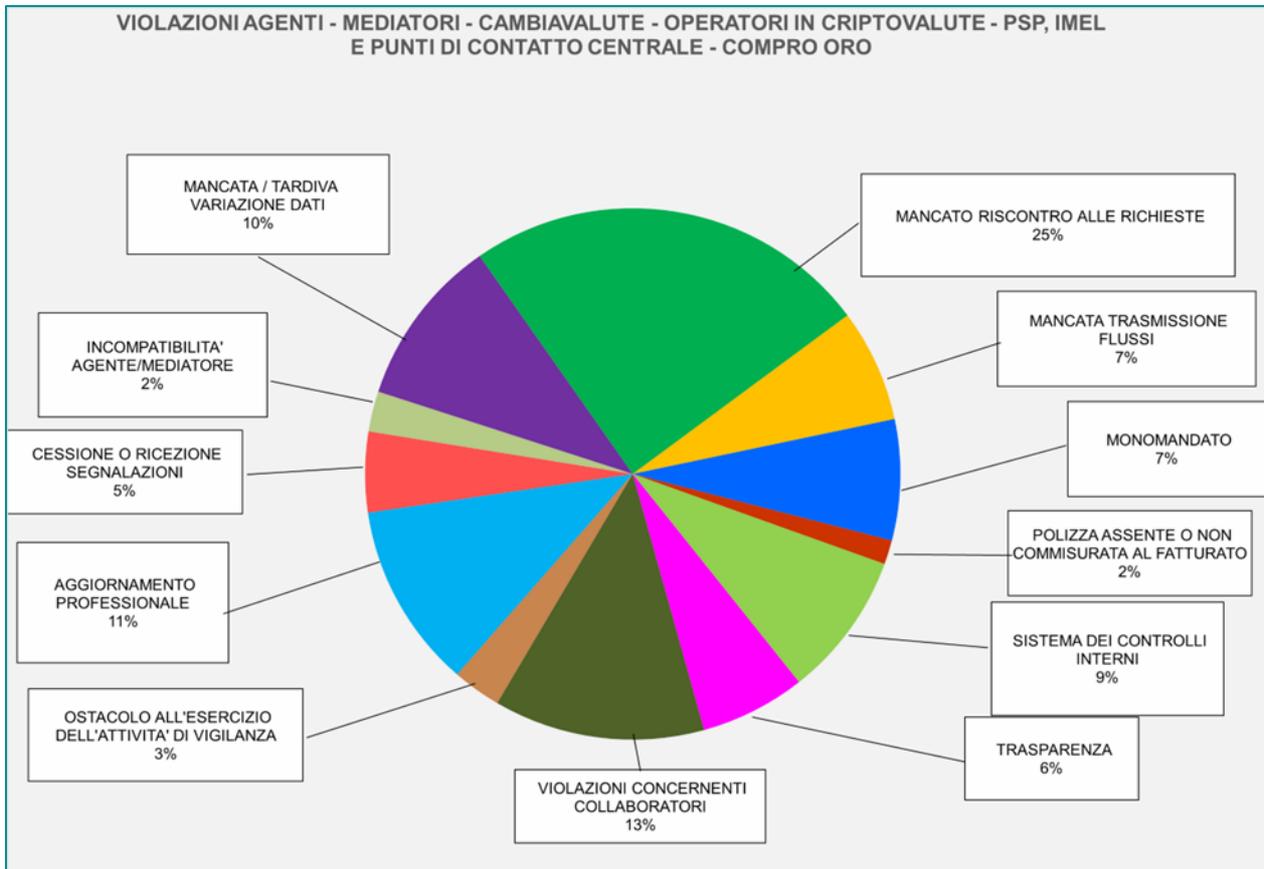
Delle 174 posizioni gestite nel corso del 2024, comprensive sia delle procedure avviate nel corso del 2023 che delle procedure avviate e non ancora concluse nel 2024, il 76% degli interessati ha esercitato il diritto di difesa partecipando al contraddittorio attraverso la presentazione di deduzioni difensive.

Le principali violazioni sanzionate dall'Organismo nel 2024, come riportato nella Tabella che segue, hanno riguardato per la gran parte dei casi, il mancato adempimento all'obbligo di fornire riscontro alle richieste effettuate dall'Organismo, le irregolarità nei rapporti di collaborazione, il mancato aggiornamento professionale, la mancata o tardiva comunicazione dei dati, le violazioni in materia del Sistema dei Controlli Interni, l'elusione della disciplina del mono-mandato. Si rileva, quindi, anche nel 2024, la scarsa collaborazione da parte degli iscritti nella trasmissione della documentazione espressamente richiesta dall'Organismo e rilevante ai fini dell'accertamento; tale condotta omissiva si pone ad ostacolo dell'attività dell'OAM in quanto impedisce a quest'ultimo di svolgere le proprie funzioni di Vigilanza e i compiti ispettivi istituzionalmente previsti.

Si precisa che nei 150 provvedimenti sanzionatori sopra descritti sono state analizzate e trattate talvolta più violazioni, riscontrate nella medesima attività di Vigilanza, al netto delle fattispecie archiviate.

<b>Procedure sanzionatorie Ufficio Affari Legali</b> Agenti - Mediatori - Cambiavalute - Operatori in criptovalute - PSP, IMEL e Punti di Contatto centrale - Compro oro Situazione al 31 dicembre 2024						
	Totale	Archiviazione	Richiamo	Sanzione pecuniaria	Sospensione	Cancellazione
Procedure sanzionatorie in corso	24	-	-	-	-	-
Procedure sanzionatorie concluse	150	29	17	74	28	2
<b>Totale procedure 2024</b>	<b>174</b>	<b>29</b>	<b>17</b>	<b>74</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

<b>Violazioni sanzionate 2024</b> Agenti - Mediatori - Cambiavalute - Operatori in criptovalute - PSP, IMEL e Punti di Contatto centrale - Compro oro (le sanzioni riportate nei provvedimenti possono essere riferite a più violazioni)		
Violazioni sanzionate	Totale	Percentuale sul totale
AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE	23	11,3%
CESSIONE O RICEZIONE SEGNALAZIONI	10	4,9%
INCOMPATIBILITA' AGENTE/MEDIATORE	5	2,5%
MANCATA / TARDIVA VARIAZIONE DATI	21	10,3%
MANCATO RISCONTRO ALLE RICHIESTE	50	24,5%
MANCATA TRASMISSIONE FLUSSI	14	6,9%
MONOMANDATO	15	7,4%
POLIZZA ASSENTE O NON COMMISURATA AL FATTURATO	3	1,5%
SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI	18	8,8%
TRASPARENZA	13	6,4%
VIOLAZIONI CONCERNENTI COLLABORATORI	26	12,7%
OSTACOLO ALL'ESERCIZIO DELL'ATTIVITA' DI VIGILANZA	6	2,9%
<b>TOTALE</b>	<b>204</b>	<b>100,0%</b>



## 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 2024 l'OAM ha adottato un nuovo metodo di pagamento per il versamento dei contributi, tramite PagoPA.

Nell'anno di riferimento sono state inviate 1.392 costituzioni di messa in mora: 602 relative ad Agenti in attività finanziaria, 393 relative ad Agenti nei servizi di pagamenti, 28 per i Mediatori creditizi, 360 relative agli Operatori Compro oro e 9 per i soggetti iscritti nel Registro dei Cambiavalute.

L'attività di controllo in materia ha riguardato gli iscritti Agenti in attività finanziaria, Mediatori creditizi, Agenti nei servizi di pagamenti e Operatori Compro oro e sono state

avviate 782 procedure: di queste, 550 si sono concluse con la cancellazione dell'iscritto per mancato versamento dei contributi (70%), mentre le restanti 232 si sono concluse con archiviazione (83) o con un richiamo (149), grazie alla regolarizzazione dei versamenti da parte dei soggetti interessati (vedi tabelle seguenti)

*Procedure avviate per mancato pagamento contributi*

Annualità	Procedure contributi				Totale
	Agenti	Mediatori	IP	OCO	
Avviate 2022	304	9	192	131	636
Avviate 2023	296	8	246	237	787
Avviate 2024	279	10	283	210	782

*Conclusione Procedure per mancato pagamento contributi*

2024	Cancellazioni	Richiami	Archiviazioni	Totale	%
Agenti in attività finanziaria	163	110	6	279	36%
Mediatori creditizi	6	4	-	10	1%
Agenti nei servizi di pagamento	247	35	1	283	36%
Operatori Compro oro	134	-	76	210	27%
<b>Totale</b>	<b>550</b>	<b>149</b>	<b>83</b>	<b>782</b>	<b>100%</b>

Nei Comitati di Gestione del 2024 sono state deliberate 113 istanze di revoca del provvedimento sanzionatorio di cancellazione per pagamenti tardivi.

A valle dell'attività di controllo in materia che ha riguardato il Registro dei VASP sono state inviate 170 costituzioni di messa in mora e avviate 19 procedure per mancato pagamento del contributo: 12 si sono concluse con l'archiviazione e 7 con la cancellazione dal Registro.

## 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.

### **Piattaforme di *lending* – *crowdfunding* operanti per conto di PSP e IMEL comunitari autorizzati sul territorio italiano in regime di libera prestazione di servizi**

L'Ufficio Vigilanza, nell'ambito delle proprie attività di controllo derivanti dalle segnalazioni di terzi, ha avviato un approfondimento in merito all'operatività dei fornitori di servizi di *crowdfunding* che si avvalgono, in via esclusiva o preferenziale, per la gestione dei flussi finanziari collegati alle campagne pubblicate sulle piattaforme di *lending-crowdfunding*, degli IP e IMEL autorizzati alla distribuzione di servizi di pagamento sul territorio nazionale in libera prestazione di servizi attraverso una rete di Agenti e Soggetti convenzionati, tra i quali potrebbero annoverarsi anche le piattaforme stesse.

Nel corso dell'approfondimento, alla luce delle linee guida condivise dall'Organismo e dalla Banca d'Italia a giugno 2024 sul tema della qualificazione come Agenti nei servizi di pagamento dei fornitori di servizi di *crowdfunding*, è emersa la necessità di valutare l'impatto che un'operatività transfrontaliera di tali soggetti potrebbe avere sulla disciplina di settore degli intermediari del credito, considerate le problematiche legate al *modus operandi* degli Intermediari comunitari stabiliti in Italia e degli IP e IMEL autorizzati alla distribuzione di servizi di pagamento sul territorio nazionale in libera prestazione di servizi, con particolare riferimento alla normativa AML e di trasparenza nazionale e quindi all'obbligo di istituzione di un Punto di Contatto centrale e conseguente comunicazione della rete di Agenti e/o Soggetti convenzionati di cui si avvale.

### **Piattaforme di comparazione e preventivazione di offerte di finanziamento**

L'Organismo ha portato avanti, anche nel corso del 2024, l'analisi del modello operativo adottato da soggetti presenti nel mercato dell'intermediazione del credito 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 finanziamento<sup>16</sup>.

### **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.

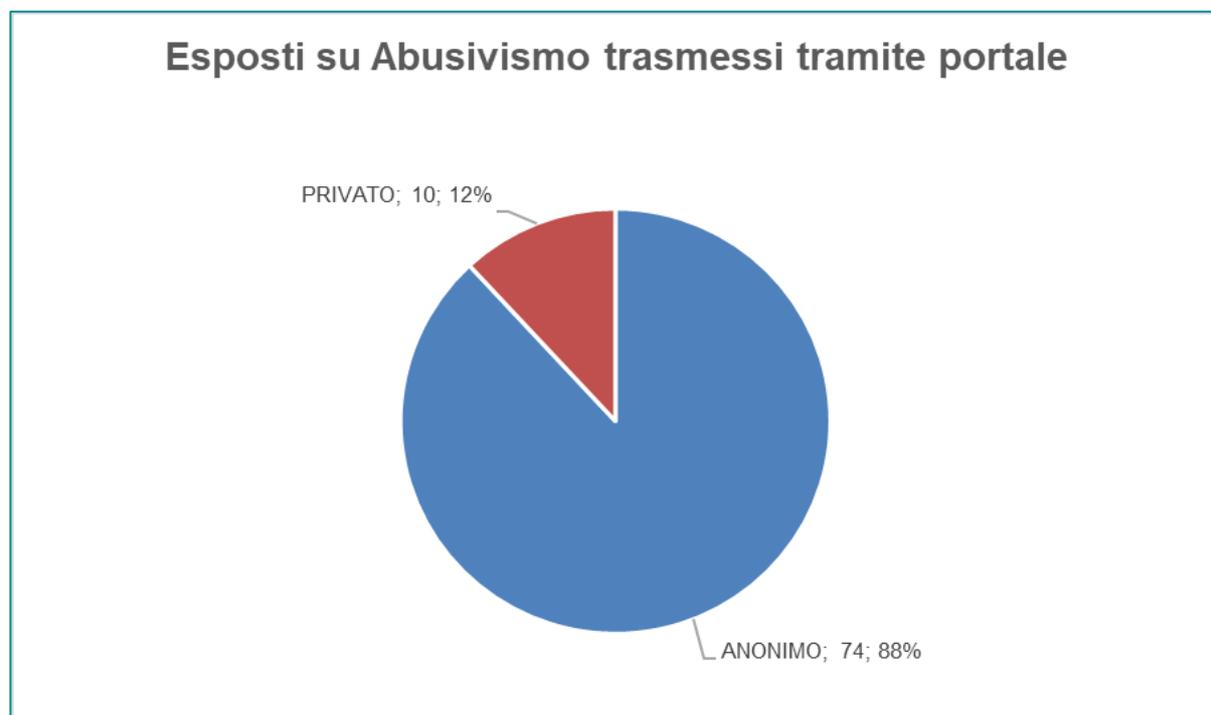
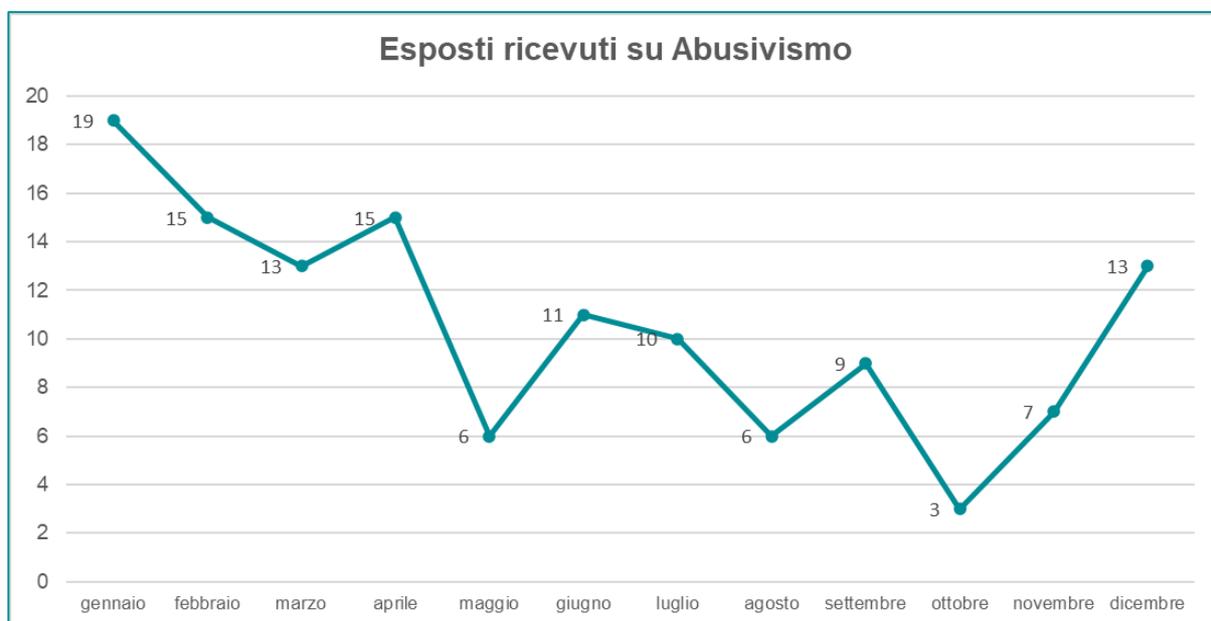
In particolare, tra queste, è stata approfondita l'operatività di talune società di sviluppo *software* attive nella gestione delle API (*Application Programming Interfaces*) e della relativa infrastruttura tecnologica di piattaforme *online* che promuovono servizi di pagamento diversificati e personalizzabili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

---

<sup>16</sup> Per questo l'Organismo, con una Comunicazione interpretativa al mercato del 20 luglio 2022 ha chiarito che svolgono un'attività a carattere riservato – comportante la necessaria iscrizione negli Elenchi – le piattaforme o siti che effettuino la raccolta, presso l'utente, di dati anagrafici e di esigenza creditizia seguita da una proposta di preventivo - anche mediante prospettazione di diversi importi di rata riconducibili a diversi finanziatori - fornendo successivamente all'utente la possibilità di ricontatto da parte del finanziatore; analogamente rappresenta attività riservata la raccolta, presso l'utente, di dati anagrafici e di esigenza creditizia, non seguita dalla proposta di più offerte di credito, ma comunque accompagnata dall'indirizzamento dei dati raccolti verso uno specifico finanziatore, scelto dalla piattaforma stessa. Obiettivo della comunicazione è assicurare la parità di condizioni tra gli operatori del mercato, a prescindere dalle modalità di svolgimento dell'intermediazione creditizia mediante rete fisica oppure tramite canali digitali.

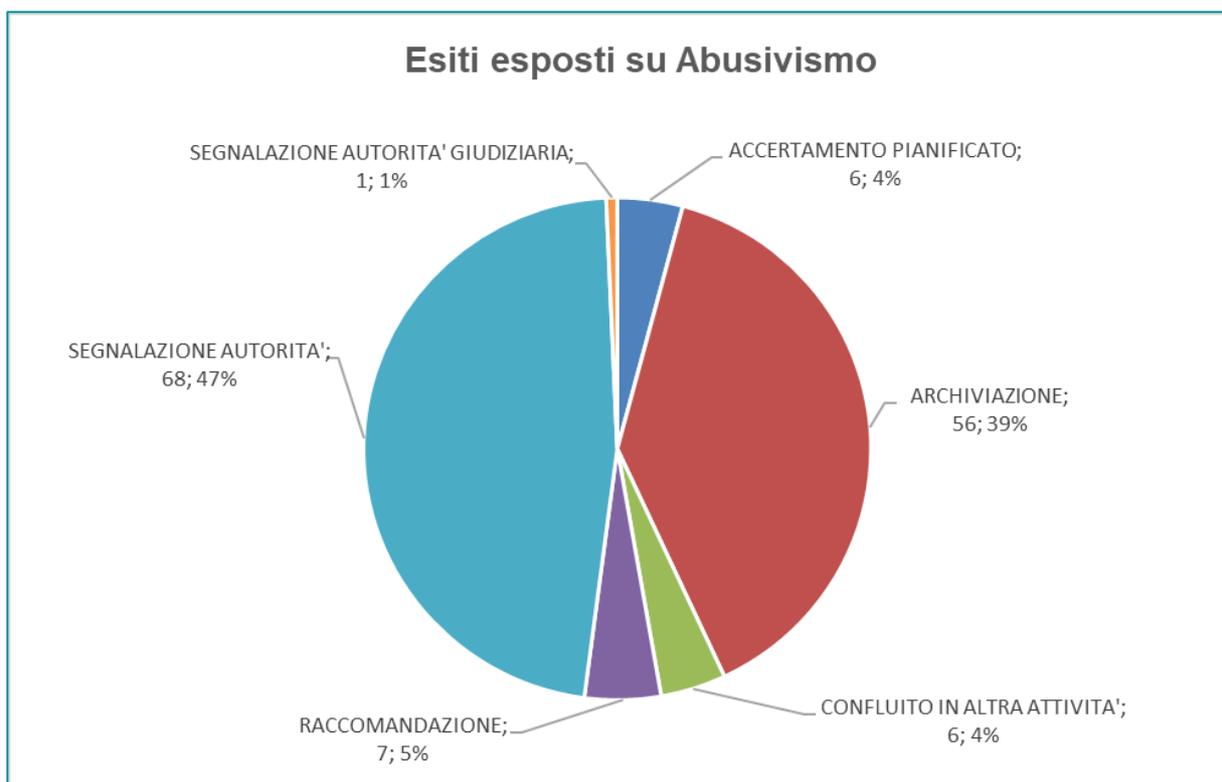
## CONTRASTO ALL'ESERCIZIO ABUSIVO DELL'INTERMEDIAZIONE DEL CREDITO

Nell'anno di riferimento, l'Organismo ha ricevuto 83 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 127 soggetti non iscritti negli Elenchi OAM.



L'Organismo, esaminate le segnalazioni ricevute, ivi comprese quelle rinvenienti dal 2023 e concluse nel 2024, ha provveduto a trasmettere al Nucleo di Polizia Valutaria della Guardia di Finanza di Roma, in attuazione di quanto previsto dal Protocollo d'Intesa, 51 segnalazioni per l'accertamento di eventuali fattispecie penalmente rilevanti, tra le quali l'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione del credito.

Nel grafico che segue, il riepilogo degli esiti delle attività di controllo concluse – rinvenienti altresì dal 2023 – con riferimento alla fattispecie descritta.



### Controlli derivanti dalla convenzione stipulata con Infocamere

Nel corso dell'anno 2024 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 199 soggetti del tutto sconosciuti all'Organismo.

Ad esito dell'attività di analisi svolta, sono stati individuati 12 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 rischio:

<b>RATING</b>		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
8 soggetti	3 soggetti	1 soggetto

Nei confronti dei 12 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 crypto-attività**

In un quadro di crescente utilizzo degli *asset* virtuali da parte dei risparmiatori, l'Organismo nel corso del 2024 ha ricevuto 76 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 118 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	01.01.2024 – 31.12.2024
BANCO DE ESPANIA	32
BULGARIAN NATIONAL BANK	14
CENTRAL BANK OF IRELAND	26
THE FINANCIAL SERVICE AND MARKETS AUTHORITY	10
<b>Totale</b>	<b>82</b>

## 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 2024 sono state ricevute complessivamente dall'Organismo 168 segnalazioni, di cui 167 dalla Banca d'Italia e 1 da Consob. 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 AUTORITA'	01.01.2024 – 31.12.2024					
	Segnalazioni rivenienti 2023	Segnalazioni 2024	Totale segnalazioni	Totale istruttorie (soggetti coinvolti)	Istruttorie in corso (soggetti coinvolti)	Istruttorie concluse (soggetti coinvolti)
<b>Categoria</b>	<b>13</b>	<b>168</b>	<b>181</b>	<b>219</b>	<b>26</b>	<b>194</b>
Antiriciclaggio	1	1	2		1	
Collaboratori non iscritti		1	1	1		1
Disciplina civilistica società			-			
Esercizio abusivo	4	8	12	12	5	7
Intermediazione prodotto			-	5		5
Monomandato		1	1	2		2
Presunta rilevanza penale	2	14	16	24	4	20
Rapporti società-collaboratori		1	1	1		1
Trasparenza	6	142	148	174	16	158

SEGNALAZIONI DA AUTORITA'	01.01.2024 – 31.12.2024					
	Esiti istruttorie concluse					
	Accertamento pianificato	Archiviazione	Confluito in altra attività	Raccomandazione	Segnalazione Autorità	Segnalazione Autorità Giudiziaria
<b>Categoria</b>	<b>1</b>	<b>146</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>28</b>	<b>1</b>
Antiriciclaggio						
Collaboratori non iscritti		1				
Disciplina civilistica società		-				
Esercizio abusivo		1			5	1
Intermediazione prodotto	1	-		4		
Monomandato		2				
Presunta rilevanza penale		8			12	
Rapporti società-collaboratori		1				
Trasparenza		133	7	7	11	-

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 e, successive modifiche, che ha consentito all'Organismo di ricevere informazioni utili sul rispetto della normativa di settore da parte dei propri soggetti iscritti. Il 18 settembre 2024 è stato siglato un aggiornamento del Protocollo fissando nuovi criteri e modalità di collaborazione tra la Guardia di Finanza e l'OAM, volti ad agevolare il proficuo svolgimento delle rispettive attività istituzionali.

In particolare, nel corso dell'anno 2024 sono state ricevute dall'Organismo 233 richieste di informazioni provenienti dalla Guardia di Finanza per l'esercizio delle attività istituzionali dei singoli reparti operativi del Nucleo Speciale di Polizia Valutaria, di cui 47 riguardanti 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	01.01.2024 – 31.12.2024	
	Totale richieste ricevute	Totale soggetti coinvolti
<b>Soggetto mittente</b>		
Istituzionale	5	15
GDF (e altre FP)	233	329
<b>Totale</b>	<b>238</b>	<b>344</b>

Sono, altresì, state ricevute dall'Organismo 63 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.

Nel mese di dicembre 2024, in virtù dell'attività investigativa svolta dalla Guardia di Finanza, nonché del vigente Protocollo d'Intesa stipulato tra le parti, l'Organismo ha adottato 2 provvedimenti di sospensione cautelare dall'esercizio dell'attività di intermediazione del credito sulla base dell'applicazione di misure cautelari personali e reali già emesse dall'Autorità giudiziaria competente.

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	01.01.2024 – 31.12.2024					
	Segnalazioni rivenienti 2023	Segnalazioni 2024	Totale segnalazioni	Totale istruttorie (soggetti coinvolti)	Istruttorie in corso (soggetti coinvolti)	Istruttorie concluse (soggetti coinvolti)
<b>Categoria</b>	<b>15</b>	<b>63</b>	<b>78</b>	<b>132</b>	<b>34</b>	<b>98</b>
Antiriciclaggio	15	59	74	92	29	63
Attività esclusiva		1	1	1		1
Collaboratori non comunicati		1	1	35	1	34
Esercizio abusivo		1	1	2	2	-
Presunta rilevanza penale		1	1	2	2	-

SEGNALAZIONI DA GUARDIA DI FINANZA	01.01.2024 – 31.12.2024				
	Esiti istruttorie concluse				
	Archiviazione	Confluito in altra attività	Procedura sanzionatoria	Raccomandazione	Segnalazione Autorità
<b>Categoria</b>	<b>25</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>64</b>
Antiriciclaggio	14		5	4	40
Attività esdusiva	1				
Collaboratori non comunicati	10				24
Esercizio abusivo					
Presunta rilevanza penale					

Inoltre, nell'ambito delle attività di controllo complessivamente svolte, sono state trasmesse 123 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.

## COOPERAZIONE DATI VASP

### LA COLLABORAZIONE CON LE AUTORITÀ

Nel corso del 2024, nell'ambito della cooperazione di cui all'art. 6 del Decreto MEF del 13 gennaio 2022, l'OAM ha ricevuto 35 richieste di estrazione dati trasmissioni VASP relative ad operatori specifici o a soggetti potenzialmente comunicati nelle suddette trasmissioni di cui 25 pervenute da Guardia di Finanza, 5 da Carabinieri, 4 da Banca d'Italia (UIF) e 1 da Polizia di stato.

## SERVIZI PER GLI UTENTI

### SERVIZIO DI *INFO POINT*

Le richieste di informazioni e 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 28.600 questionari compilati da parte degli utenti, pari al 45% di quanti hanno consultato l'*Info Point* (oltre 63.600 visualizzazioni). A fronte dei questionari compilati, sono stati ricevuti dal servizio di richiesta di assistenza telefonica poco più di 7.000 richieste per tematiche classiche e tecniche, pari a circa il 25% 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

Assistenza inbound	8.666
Consultazioni Info Point	63.619
Questionari completati	28.630
Ticket aperti (classici/tecnici)	7.040
- Ticket classici	2.515
- Ticket tecnici	4.525
Tempo medio chiusura ticket	03:31

Il tempo medio di risposta e chiusura *ticket*, considerando le ore lavorative (escludendo quindi notti e *week-end*), è stato di circa 3:30 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 ORE SU 24". Come indicato nella Tabella che segue, sono state gestite dagli operatori 8.666 telefonate di richieste di informazioni da parte degli utenti.

Rispetto al 2023, a fronte del medesimo orario, si è assistito a un notevole incremento delle chiamate, di circa 1.563 unità. Tale incremento è giustificato dalla necessità da parte degli utenti di reperire informazioni relative al nuovo metodo di pagamento dei contributi, e alla necessità di accedere alla propria Area privata per effettuare il pagamento.

Sintesi dati chiamate assistenza

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale
806	1006	1223	701	758	516	682	273	682	912	628	479	<b>8.666</b>

## **KIT DELL'ISCRITTO OAM**

Nel corso del 2024 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:

- 4.125 soggetti tra Mediatori, Agenti e Agenti IP (corrispondenti al 46% degli iscritti coinvolti, con un aumento di 318 soggetti rispetto al 2023) hanno utilizzato il Bollino, inserendo il *widget* sul proprio sito o mostrando il proprio *QR code* alla clientela;
- 55.397 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 9% (+4.497 visualizzazioni);
- 44.936 persone hanno voluto verificare l'autorizzazione ad operare del soggetto che esponeva il Bollino (+3.326 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

Con 77.857 sessioni, 15.571 utenti unici, una visualizzazione totale di 3.364.533 pagine, e una media di 43 pagine visualizzate per singola sessione con una durata media di 30 minuti, anche nel 2024 il Simulatore della Prova d'Esame e della Prova Valutativa OAM presente sul portale istituzionale dell'Organismo si è rivelato un utile strumento. La media dei promossi, per entrambe le tipologie di simulazione, risulta essere pari al 56% per la Prova d'Esame, con una media voto di 44 su 60, e al 71% per la Prova Valutativa, con una media voto di 15 su 20.

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 del Simulatore è favorire il conseguimento delle idoneità richieste per legge, permettendo 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).