

RELAZIONE ANNUALE

SULLE ATTIVITÀ
SVOLTE NEL 2014
E PIANO ATTIVITÀ
PER IL 2015

Il Presidente **Maurizio Manetti**

Roma, 29 gennaio 2015

SOMMARIO

PREMESSA	4
1. ATTIVITÀ ISTITUZIONALI DELL'OAM	5
2. STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE DELL'OAM	7
Introduzione	7
L'Assemblea	7
Il Presidente	8
Il Comitato di gestione	9
Il Collegio sindacale	9
Il Direttore Generale	10
La Funzione di Revisione interna	11
Nuovo organigramma	12
3. UFFICIO SEGRETERIA GENERALE	15
Introduzione	15
Attività svolte nel 2014	15
Circolari e Comunicazioni interpretative	16
Delibere assembleari	17
Osservatorio per il contrasto all'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione del credito	17
Riunioni dei Tavoli Tecnici con le Associate	18
Modello di organizzazione, gestione e controllo	19
Agenti di Istituti di pagamento e di Moneta elettronica comunitari	19
Cambiavalute	20
Analisi dei rischi nazionali di riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo	20
Attività di comunicazione istituzionale	21
Sicurezza sul lavoro	21
4. UFFICIO ELENCHI	22
Introduzione	22
Attività svolte nel 2014	22
Dati Elenchi OAM al 31 dicembre 2013	24
Dati Elenchi al 31 dicembre 2014	25
Dati mensili sui procedimenti lavorati	25
Gestione iscritti non operativi	24
Gestione rinnovo contributi d'iscrizione 2014	27
Pubblici elenchi	27
Reportistica di Direzione	27

5. UFFICIO VIGILANZA	28
Introduzione	28
Attività svolte nel 2014	28
Attività di controllo a distanza	29
Provvedimenti sanzionatori proposti al Comitato di gestione (a seguito di controlli a distanza)	32
Ulteriori attività di verifica	33
Attività di controllo in loco	33
Risultati dell'attività di controllo	34
Esposti, informazioni o notizie ricevute	35
Scambi di informazioni con autorità terze	40
Richiami, sospensioni, cancellazioni e sospensioni cautelari	40
6. UFFICIO INFORMATION TECHNOLOGY	42
Introduzione	42
Attività svolte nel 2014	42
Considerazioni finali	44
7. UFFICIO AMMINISTRAZIONE E FINANZA	45
Introduzione	45
Attività svolte nel 2014	45
Gestione immobili - sede	46
Organico e costi del personale	46
8. PROVE D'ESAME, PROVA VALUTATIVA ED AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE	47
Introduzione	47
Prove d'esame 2014	47
Percentuale di Presenza	48
Percentuale di Idonei	48
Statistiche per Candidato	49
Distribuzione Idonei per età	50
Distribuzione Partecipanti per Area Geografica	51
Prova valutativa	52
Corso di formazione e aggiornamento professionale	52
9. PIANO DI ATTIVITÀ PER IL 2015	53
Introduzione	53
Sviluppo e completamento sistema IT	53
Istituzione del Registro dei cambiavalute	53
Osservatorio e lotta all'abusivismo	54
Comunicazione istituzionale	54

PREMESSA

L'Organismo per la gestione degli elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi (di seguito "OAM"), istituito con il Decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141 (di seguito "Decreto"), nel rispetto di quanto previsto dall'art. 128-*undecies* del Testo Unico Bancario (di seguito "TUB"), è competente in via esclusiva ed autonoma alla gestione degli elenchi di cui agli articoli 128-*quater* e 128-*sexies* del TUB e provvede ad esercitare le altre funzioni attribuitegli dalla legge.

L'OAM è organizzato sotto forma di associazione avente personalità giuridica di diritto privato; persegue senza finalità di lucro i suoi scopi ed è dotato di autonomia finanziaria, organizzativa e statutaria. Ha attualmente sede legale a Roma, in Piazza Borghese n.3, ed ha durata illimitata.

Nell'ambito della propria autonomia finanziaria, l'OAM determina e riscuote i contributi e le somme dovute dagli iscritti negli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria, inclusa la Sezione speciale riservata agli Agenti nei servizi di pagamento e Mediatori creditizi, nella misura, modalità e termini dallo stesso determinati al fine di garantire lo svolgimento delle proprie attività.

L'OAM è dotato dei poteri sanzionatori necessari per lo svolgimento dei suoi compiti ed è, a sua volta, sottoposto alla vigilanza della Banca d'Italia, ai sensi dell'art. 128-*ter decies* TUB.

Attualmente sono associate all'OAM le seguenti undici associazioni fondatrici: ABI, AFIN, ASSILEA, ASSIFACT, ASSOFIN, ASSOMEA, ASSOPROFESSIONAL, FENAFI, FIAIP, FIMEC ed UFI nonché AMA – Associazione Mediatori e Agenti (ex ANDAFIN).

Gli Elenchi tenuti dall'OAM sono stati predisposti per dare pubblicità alle informazioni essenziali sugli Agenti in attività finanziaria e sui Mediatori creditizi svolgendo, tra le altre funzioni, quella di valutazione dei presupposti per l'iscrizione e la cancellazione dagli Elenchi stessi nonché di assicurare le esigenze di tutela dei consumatori, garantendo la permanenza dei requisiti professionali e di onorabilità accertati in regime di iscrizione.

Le attività poste in essere dall'OAM sono improntate nell'ottica di una maggiore tutela per coloro che si avvarranno dell'opera dei soggetti iscritti negli appositi Elenchi gestiti dall'Organismo stesso nonché di valorizzare a pieno tanto la figura degli Agenti in attività finanziaria tanto quella dei Mediatori creditizi.

I requisiti di professionalità e onorabilità richiesti per poter intraprendere tali attività sono, infatti, inquadrati con la finalità di tutela dei settori produttivi in cui gli stessi operano nonché di maggior garanzia per tutti gli intermediari che con tali settori entreranno in contatto.

1 | ATTIVITÀ ISTITUZIONALI DELL'OAM

L'OAM, ai sensi dell'art. 21 del Decreto e fermo restando quanto previsto dall'articolo 128-*decies*, comma 2, del TUB, svolge le seguenti funzioni:

- a) disciplina la struttura propria e delle eventuali sezioni territoriali al fine di garantirne la funzionalità e l'efficienza;
- b) istituisce l'elenco degli agenti in attività finanziaria e l'elenco dei mediatori creditizi e provvede alla loro custodia e gestione;
- c) verifica la permanenza dei requisiti necessari per l'iscrizione negli elenchi di cui agli articoli 128-*quater*, comma 2, e 128-*sexies*, comma 2, del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385;
- d) verifica il rispetto da parte degli iscritti delle discipline cui essi sono sottoposti;
- e) verifica l'assenza di cause di incompatibilità, di sospensione e di cancellazione nei confronti degli iscritti negli elenchi;
- f) verifica l'effettivo svolgimento delle attività di cui agli articoli 128-*quater* e 128-*sexies* del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, ai fini della permanenza dell'iscrizione negli elenchi;
- g) accerta la sussistenza dei requisiti di professionalità ai fini dell'iscrizione nell'elenco degli agenti in attività finanziaria e dei mediatori creditizi e cura l'aggiornamento professionale degli iscritti;
- h) stabilisce gli standard dei corsi di formazione che le società di mediazione e gli agenti in attività finanziaria sono tenuti a svolgere nei confronti dei propri amministratori, direttori dipendenti, e collaboratori;
- i) secondo quanto previsto dall'articolo 128-*novies*, stabilisce i contenuti e le modalità della prova valutativa;
- l) stabilisce la periodicità e le modalità di invio della comunicazione ai sensi dell'articolo 128-*quater*, comma 7.

Nel rispetto dei compiti istituzionali impartiti dalle disposizioni normative, l'OAM, in particolare, ha provveduto all'iscrizione degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi nei rispettivi nuovi Elenchi, previa verifica dei requisiti previsti dalla legge ed ha svolto ogni altra attività che è risultata necessaria o utile per la gestione di tali Elenchi. In particolare, dall'anno della sua costituzione, l'Organismo ha provveduto a:

- istituire l'Elenco degli Agenti in attività finanziaria e l'Elenco dei Mediatori creditizi, provvedendo alla loro gestione;
- istituire la Sezione speciale riservata agli Agenti che prestano esclusivamente servizi di pagamento;
- accertare la sussistenza dei requisiti di professionalità e di onorabilità ai fini dell'iscrizione negli Elenchi;
- verificare la permanenza dei requisiti necessari per l'iscrizione negli Elenchi;
- verificare l'assenza di cause di incompatibilità, di sospensione e di cancellazione nei

- confronti degli iscritti negli Elenchi;
- stabilire gli standard dei corsi di formazione che le società di mediazione e gli agenti in attività finanziaria sono tenuti a svolgere nei confronti dei propri amministratori, direttori, dipendenti e collaboratori;
 - stabilire i contenuti e le modalità della prova valutativa.

La normativa di riferimento prevede che, per lo svolgimento dei propri compiti, l'OAM possa chiedere ai soggetti iscritti nei propri Elenchi la comunicazione di dati e notizie nonché la trasmissione di atti e documenti secondo le modalità e i termini dallo stesso determinati.

Infine, per assicurare efficacia e legittimità nello svolgimento dei propri compiti, l'OAM si è attenuto e ha adottato principi e criteri quali:

- efficace svolgimento dei propri compiti;
- controllo interno volto a garantire il rispetto delle decisioni e delle procedure;
- sistema di pubblicità delle proprie disposizioni sulle attività degli agenti in attività finanziaria e dei mediatori creditizi;
- riservatezza delle informazioni ricevute;
- comunicazione tempestiva alla Banca d'Italia delle informazioni dalla stessa richieste;
- condivisione di obiettivi e risultati con il Ministero delle Economia e Finanze e la Banca d'Italia.

2 | STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE DELL'OAM

INTRODUZIONE

L'OAM, in qualità di Organismo avente personalità giuridica di diritto privato ordinato in forma di associazione, si è dotato di un proprio Statuto che ha previsto e disciplinato le linee essenziali della struttura organizzativa interna.

In virtù delle disposizioni contenute nello Statuto, l'OAM è composto dagli organi di cui all'articolo 5, comma 1, dal Direttore generale di cui all'articolo 5, comma 2, dagli uffici centrali e dalle sezioni territoriali, ove istituite ai sensi dell'art. 4, comma 6.

Gli organi sociali dell'OAM sono l'Assemblea, il Presidente, il Comitato di gestione e il Collegio sindacale.

A dicembre 2014 si è proceduto con la riorganizzazione interna dell'Organismo la cui struttura organizzativa è esposta nell'organigramma, per il quale si rimanda al paragrafo relativo.

L'ASSEMBLEA

L'Assemblea è composta dalle associazioni o federazioni rappresentative a livello nazionale delle categorie di soggetti di seguito specificate operanti sul territorio italiano: Agenti in attività finanziaria, Mediatori creditizi, Banche, Intermediari finanziari, Istituti di moneta elettronica (di seguito "IMEL") ed Istituti di pagamento (di seguito "IP").

L'Assemblea consta attualmente dei seguenti Associati:

- "Associazione Bancaria Italiana" (ABI);
- "Associazione Finanziarie Italiana" (AFIN);
- "Associazione Italiana Leasing" (ASSILEA);
- "Associazione Italiana per il Factoring" (ASSIFACT);
- "Associazione Italiana del Credito e Consumo Immobiliare" (ASSOFIN);
- "Associazione Mediatori e Agenti" (AMA) - già "Associazione Nazionale degli Agenti in Attività Finanziaria" (ANDAFIN);
- "ASSOMEA";
- "Associazione Italiana Professionisti del Credito" (ASSOPROFESSIONAL);
- "Federazione Nazionale delle Società Finanziarie" (FENAFI);
- "Federazione Italiana Agenti Immobiliari Professionali" (FIAIP);
- "Federazione Italiana Mediatori ed Esperti Creditizi" (FIMEC);
- "Unione Finanziarie Italiane" (UFI).

I compiti spettanti all'Assemblea sono stabiliti nel dettaglio dallo Statuto dell'Organismo e si sostanziano nel potere di:

- approvare il bilancio consuntivo unitamente al rendiconto finanziario della gestione;
- approvare, su proposta del Comitato di gestione, le proposte di modifica dello statuto da sottoporre al Ministro dell'Economia e delle Finanze per la successiva approvazione;

- deliberare in ordine all'esclusione degli associati dall'Organismo su proposta del Comitato di gestione o di almeno un terzo degli associati;
- esercitare le altre funzioni previste dallo statuto.

Il 30 aprile 2014 l'Assemblea dei soci si è riunita per deliberare sull'approvazione del bilancio consuntivo e rendiconto finanziario della gestione per l'esercizio 2013, e su alcune modifiche statutarie.

IL PRESIDENTE

Il Presidente ha proseguito, assieme all'intero Comitato di gestione, nell'ambito delle funzioni assegnate, a ricoprire un fondamentale ruolo non solo di indirizzo e controllo sull'operato dell'Organismo, ma anche operativo.

Il Presidente ha, infatti, dato impulso e vigilato sull'operato del Comitato di gestione e, al fine di favorire la continuità di rapporti tra il Comitato di gestione e gli organi gestionali dell'Organismo, dei quali ha stimolato l'attività ed ha assicurato una ordinata e proficua collaborazione, ha tenuto incontri informali con il Direttore generale e tutti i Responsabili dell'Organismo per aggiornamenti sulla gestione ordinaria dei propri Uffici. Nell'ottica di suggerire indicazioni metodologiche e ipotesi di soluzione di eventuali problematiche, ha fornito contributi, linee guida e orientamenti in ordine ad attività quali, ad esempio, il controllo sugli iscritti negli Elenchi OAM, la gestione degli Elenchi stessi, i sistemi informativi, la gestione economica e finanziaria, il piano di comunicazione per il 2014, la gestione e la valutazione del personale.

Il Presidente ha inoltre assicurato che gli altri componenti del Comitato di gestione fossero costantemente informati su opportunità e rischi dell'attività onde potessero compiere con cognizione e avvedutezza le proprie scelte di indirizzo e coordinamento dell'Organismo, attraverso la verbalizzazione di specifiche comunicazioni e note allegate ai verbali delle riunioni del Comitato stesso.

È stato mantenuto un costante e diretto scambio di informazioni e valutazioni, attraverso lo strumento delle email, su temi di vario carattere sia con gli altri componenti il Comitato di gestione che con il Direttore generale.

D'intesa con il Direttore generale, poi, sono state intrattenute relazioni con Organi istituzionali ed Autorità quali il Ministero dell'Economia e Finanze, la Banca d'Italia, IVASS e APF.

Il Presidente ha programmato le sedute del Comitato di gestione con cadenza trimestrale ed una frequenza di due riunioni al mese, in relazione agli argomenti da inserire di volta in volta nell'ordine del giorno, su proposta del Direttore generale.

Ai sensi dell'art 4, comma 4, del Regolamento interno, il Presidente ha sovrinteso alla conservazione del Libro Associati sia presso la sede dell'Organismo che presso lo Studio di consulenza preposto, quando si sono rese necessarie attività di aggiornamento a seguito delle Assemblee degli Associati e comunicazioni specifiche da parte di questi ultimi.

IL COMITATO DI GESTIONE

Ai sensi dell'art. 10 dello Statuto, il Comitato di gestione ha il potere di compiere tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione e di adottare tutti i provvedimenti idonei ad attuare nel modo migliore gli scopi dell'Organismo.

L'attuale Comitato di gestione dell'OAM, il cui mandato scadrà il 30 giugno 2015, è composto da:

- Maurizio Manetti, nella qualità di Presidente;
- Michele Faldella;
- Vittorio Francoli;
- Andrea Ciani.

In rappresentanza del Ministero delle Economia e Finanze, è componente del Comitato la Dott.ssa Vera Frateschi, dimissionaria dal 3 febbraio 2014.

Nel corso del 2014, il Comitato di gestione si è riunito per 20 volte a partire dal 16 gennaio, occupandosi delle linee guida economiche e finanziarie dell'Organismo, deliberando sul bilancio consuntivo del 2013 - sottoposto poi all'approvazione finale dell'Assemblea degli Associati - sugli assestamenti al budget previsionale 2014, sul bilancio previsionale per il 2015 e pianificando investimenti mirati al completo e puntuale assolvimento della attività istituzionali.

Il Comitato ha, inoltre, deliberato sulle proposte di iscrizione, dinieghi e cancellazione dagli Elenchi, presentate del Responsabile dell'Ufficio Elenchi, e sui provvedimenti sanzionatori nei confronti degli iscritti in OAM, proposti dal Responsabile dell'Ufficio Vigilanza.

Il Comitato, proseguendo nell'attività di analisi e monitoraggio nel tempo dello sviluppo della normativa relativa all'attività degli Agenti in attività finanziaria, dei Mediatori creditizi, degli Agenti che prestano servizi di pagamento per conto di Istituti di Pagamento e di Moneta Elettronica sia italiani che comunitari, ha anche assolto alla funzione di emanazione di regolamentazione integrativa, quando di competenza, attraverso l'approvazione di 5 Circolari esplicative e 3 Comunicazioni interpretative.

IL COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio sindacale è attualmente composto da:

- Stefania Monotoni, Presidente del Collegio Sindacale;
- Mario Civetta, Sindaco effettivo;
- Christian Bianchi, Sindaco effettivo;
- Antonio Chirico, Sindaco supplente;
- Francesco Gentiloni Silveri, Sindaco supplente.

Ottemperando alle previsioni normative contenute nello Statuto dell'Organismo, il Collegio ha riferito con cadenza semestrale al Comitato di gestione i risultati dell'attività di controllo svolta sulle funzioni di vigilanza, sulla gestione amministrativa e sul rispetto delle disposizioni di legge, di regolamento e dello Statuto, in quanto il controllo contabile sull'attività dell'Organismo è demandato alla società di revisione Ernst&Young.

Il Collegio sindacale ha poi vigilato sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, partecipando di norma alle riunioni del Comitato di gestione, in relazione alle quali non ha rilevato violazioni di legge o dello statuto né operazioni manifestamente imprudenti, ossia in potenziale conflitto di interesse o tali da compromettere l'integrità del patrimonio dell'Organismo. Il Collegio ha quindi acquisito, durante le riunioni svolte o attraverso l'analisi dei verbali delle stesse, informazioni sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggiore rilievo, per dimensioni o caratteristiche, effettuate dall'Organismo.

Ha acquisito conoscenza e vigilato, per quanto di competenza, sull'adeguatezza e sul funzionamento dell'assetto organizzativo dell'Organismo e del sistema amministrativo-contabile nonché sull'affidabilità di quest'ultimo a rappresentare correttamente i fatti di gestione.

Dalle verifiche effettuate, infine, non sono emerse anomalie da riportare all'attenzione del Comitato di gestione o dell'Autorità vigilante.

IL DIRETTORE GENERALE

Nell'arco dell'anno 2014 il Direttore generale ha assicurato il perseguimento degli obiettivi definiti dal Comitato di gestione, impartendo alla struttura dell'OAM le conseguenti direttive gestionali.

Ha permesso, inoltre, al Comitato di gestione di avere piena consapevolezza sulle modalità di gestione della struttura dell'Organismo, delineando precisi flussi informativi e stabilendo canali di comunicazione efficaci che hanno permesso al personale a tutti i livelli dell'organizzazione di essere a conoscenza dei presidi di conformità relativi ai propri compiti e responsabilità. In tal modo ha anche assicurato che le politiche e le procedure venissero osservate, verificando l'eventuale esigenza di rimedi necessari.

Il Direttore generale, nell'ambito dei poteri gestionali conferiti, ha esercitato i propri compiti previsti dalla carta statutaria, attraverso l'attuazione di tutte le deliberazioni adottate dal Comitato di gestione; la rappresentanza dell'Organismo, con i più ampi poteri, presso le Autorità governative, gli Enti amministrativi, sia centrali che periferici; la proposta al Comitato di gestione del budget annuale e degli assestamenti entro i termini previsti dal Regolamento per la sua approvazione; la predisposizione del bilancio consuntivo e del rendiconto finanziario della gestione; la negoziazione e stipula, con le clausole più opportune, dei contratti (compravendita beni e servizi, consulenza, assicurazione) necessari all'operatività dell'Organismo; la cura della gestione ordinaria del personale; la verifica e liquidazione delle spese sostenute dai componenti del Comitato di gestione, dalla struttura operativa e dai consulenti.

Nell'ambito delle proprie incombenze, il Direttore generale ha riferito al Comitato di gestione ed al Collegio sindacale sullo svolgimento della propria attività, in ordine ai poteri ad egli conferiti e alle deleghe attribuite al personale dell'Organismo, attraverso specifici report e comunicazioni in occasione delle riunioni del Comitato stesso.

Ha istituito e condotto tavoli tecnici con il coinvolgimento degli Associati, e altri operatori

del settore (Istituti di Moneta Elettronica e di Pagamento, sia italiani che comunitari, e Cambiavalute), al fine di instaurare e mantenere con gli stessi un rapporto continuativo, condividere esigenze e problematiche consentendo così all'Organismo di avere un quadro puntuale degli impatti delle decisioni di competenza assunte garantendone, quindi, la piena efficacia.

LA FUNZIONE DI REVISIONE INTERNA

Istituita a decorrere dal 30 dicembre 2012, la funzione di Revisione Interna, quale struttura indipendente da quelle operative ed il cui Responsabile non è gerarchicamente subordinato ai Responsabili degli Uffici dell'Organismo, ha cominciato la propria attività nel 2013 programmando un proprio piano di lavoro secondo definiti obiettivi.

Il 2014 è stato un anno caratterizzato da un forte incremento dell'organizzazione interna rispetto alle basi poste già a fine 2013. È stato migliorato sia l'assetto organizzativo-funzionale, sia il sistema di procedure e di controlli.

Rispetto agli obiettivi fissati ad inizio anno, la Revisione Interna ha rilevato che la struttura ha completato la mappatura dei processi e dei controlli delle funzioni di gestione elenchi e vigilanza.

Conferito l'incarico di supporto operativo per lo svolgimento di alcune attività di test e controllo ad uno Studio di consulenza esterno, si è pianificato e attuato un piano di lavoro riguardante la gestione degli acquisti (nel I semestre 2014), il *reporting* direzionale economico e finanziario e l'attuazione delle delibere del Comitato di gestione (nel II semestre 2014).

L'attività di revisione è stata pianificata non solo con l'obiettivo primario di testare i controlli ma anche con l'obiettivo di favorire un miglioramento dei processi stessi e contribuire alla loro corretta attuazione.

Al termine del secondo semestre 2014 sono stati completati i lavori programmati, con esito soddisfacente.

Condivise e riportate al Comitato di gestione le risultanze, si è rilevato che la struttura si è prontamente attivata per analizzare le osservazioni emerse dalla revisione interna e per mettere in atto le azioni coerenti coi suggerimenti impartiti in un'ottica di miglioramento del dettaglio, del numero dei processi formalizzati, nonché delle attività di controllo e della loro tracciabilità.

Di seguito alla riorganizzazione funzionale avvenuta a fine 2014 (v. paragrafo successivo), a decorrere da gennaio 2015 la responsabilità della revisione interna è stata assunta dal Sig. Renzo Franzetti. Quest'ultimo, in continuità con le attività svolte dal precedente Responsabile, Dott. Vittorio Francoli, ha rilevato che l'indispensabile istituzione e applicazione di procedure operative e decisionali, il completamento della struttura organizzativa, l'implementazione dei sistemi informativi e del database funzionale, nonché l'affinamento di meccanismi di controllo di primo livello e la messa a regime di funzioni dedicate all'attività amministrativa e di vigilanza hanno determinato la necessità di:

- una nuova e aggiornata analisi del sistema di individuazione e gestione dei rischi;

- la verifica di efficacia del sistema di segnalazione interna e di comunicazione delle informazioni;
- il mantenimento di procedure e sistemi idonei a tutelare la sicurezza, l'integrità e la riservatezza degli stessi.

Per tali motivi, l'attività di revisione interna per l'anno 2015, finalizzata a verificare sia la regolarità dell'operatività sia la funzionalità degli attuali presidi adottati per la gestione dei rischi, nonché del complessivo sistema dei controlli interni, passerà da una preliminare fase di valutazione del rischio, con mappatura dei rischi associati a determinati pericoli o sorgenti di criticità.

La raccolta di informazioni e di dati su tutti i processi interessati da rischi, strutturata per fasi operative o per ufficio, faciliterà la successiva fase di stima della probabilità di accadimento e di gravità degli effetti che potranno determinare; fermo restando le misure preventive o dei controlli già posti in essere la predisposizione finale di una matrice dettagliata e completa risulterà propedeutica alla pianificazione di un piano di audit "risk based".

Al fine di poter dare continuità alla linea operativa definita in precedenza, effettuando sia le attività di *follow-up* di quanto verificato nell'anno precedente sia nuove attività di controllo sulla base del piano predisposto, nonché per poter realizzare anche quanto sopra prospettato, è stata confermata l'opportunità di avvalersi della collaborazione delle risorse esterne, che già hanno svolto nel corso del 2014 talune attività operative di competenza della funzione di revisione interna.

Il progetto delineato determinerà la presentazione di un piano di attività della funzione di revisione interna entro il primo semestre del 2015, comprensivo di un progetto per un approccio alla valutazione dei rischi e dei controlli delle diverse aree mediante una metodologia largamente utilizzata, denominata "Control risk self assessment".

NUOVO ORGANIGRAMMA

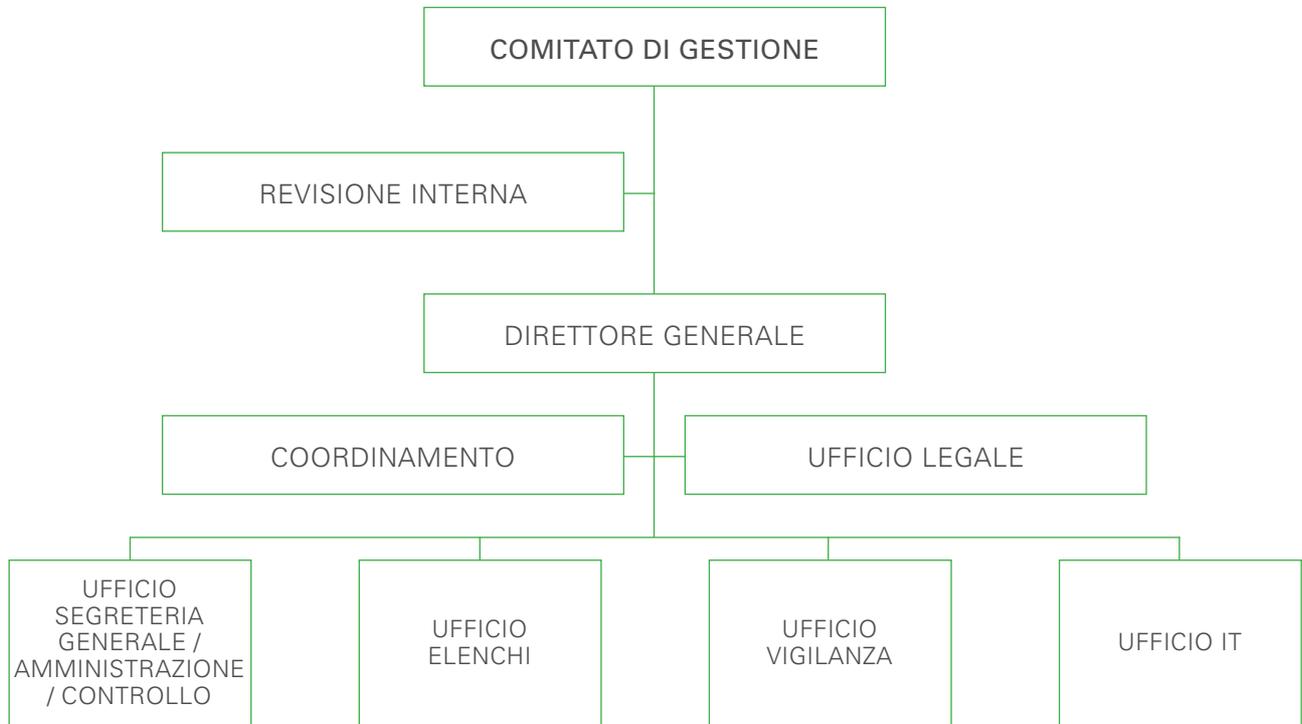
Con la revisione della struttura organizzativa dell'Organismo, avvenuta nel dicembre 2014, sono state riviste e sistematizzate le funzioni ed i compiti svolti all'interno delle varie unità organizzative centrali (Uffici) sia in linea che in staff. Nell'assegnazione, nello specifico, delle funzioni di competenza, ivi comprese le sotto-funzioni, si è tenuto conto - anche nel quadro delle previsioni contenute nel Regolamento interno - dei criteri imprescindibili di efficacia ed efficienza, delle regole di correttezza e trasparenza, della distinzione dei ruoli e delle responsabilità, della previsione di controlli di primo livello da attuare da parte di tutti i responsabili e di flussi informativi interni idonei ad assicurare una reportistica periodica e costante a disposizione della funzione di revisione interna.

In tale scenario, la funzione di Revisione interna, inizialmente assegnata ad un componente del Comitato di gestione, è stata ritenuta opportuna l'individuazione di un nuovo Responsabile che possa così esercitare le proprie funzioni anche oltre la naturale scadenza del mandato del Comitato, fissata per il 30/06/2015.

Con decorrenza dal 1 gennaio 2015, l'organico dell'OAM è composto come segue:

- 1 Direttore generale;
- 1 Responsabile Ufficio Segreteria Generale, Amministrazione, Finanza e Controllo e 6 addetti;
- 1 Responsabile Ufficio Elenchi e 9 addetti;
- 1 Responsabile Ufficio Vigilanza e 9 addetti;
- 1 Responsabile Ufficio Legale e 2 addetti;
- 1 Responsabile Ufficio *Information Technology* e 2 addetti;
- 1 Responsabile Revisione Interna;
- 2 consulenti esterni (1 per attività legale/vigilanza e 1 per attività personale/comunicazione istituzionale);
- 2 collaboratori a progetto (1 per attività vigilanza e 1 per attività coordinamento).

ORGANIGRAMMA



3 | UFFICIO SEGRETERIA GENERALE

INTRODUZIONE

L'Ufficio Segreteria generale fornisce, in generale, attraverso le due funzioni segretariale e legale, attività di supporto tecnico, operativo e gestionale, a riporto diretto del Direttore generale, per i provvedimenti deliberativi del Comitato di gestione e per tutte le attività che non rientrano nella specifica competenza di altri uffici.

ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2014

Nel corso del 2014, l'Ufficio Segreteria generale, suddivisa nelle 2 sottofunzioni segreteria e legale, ha:

- fornito supporto alle funzioni istituzionali svolte dal Presidente e dal Direttore generale;
- provveduto alla redazione di atti e all'elaborazione dei provvedimenti e delle comunicazioni di competenza dell'Organismo, ad eccezione di quelli di competenza dell'Ufficio Elenchi, dell'Ufficio Vigilanza e dell'Ufficio Amministrazione e Finanza;
- gestito le procedure connesse con le attività e il funzionamento dell'Assemblea degli Associati e del Comitato di gestione (come l'istruttoria delle proposte di deliberazione, la convocazione e la verbalizzazione delle sedute, la tenuta dei registri delle deliberazioni e relativo aggiornamento, la conservazione degli allegati parte integrante delle deliberazioni);
- svolto attività di consulenza giuridica ed assistenza agli altri Uffici dell'Organismo;
- fornito risposte, informazioni e assistenza di carattere normativo e giuridico agli Associati e agli utenti dell'Organismo ai quesiti ricevuti, sia per posta elettronica che via telefono, o indirizzando gli stessi alle FAQ e alle altre istruzioni e comunicazioni presenti nel sito web dell'OAM;
- curato la pubblicazione sul sito web dell'Organismo di avvisi, Regolamenti, Circolari e altre informazioni utili per gli utenti;
- provveduto - con il supporto dello studio professionale che svolge l'attività in outsourcing - alla complessiva gestione amministrativa del personale, curando, in particolare, l'esecuzione degli adempimenti contrattuali, fiscali, contributivi, previdenziali, assicurativi, finanziari e contabili;
- curato la liquidazione dei compensi e degli emolumenti ai componenti il Comitato di gestione, ai componenti il Collegio sindacale, ai dipendenti dell'Organismo, ai consulenti esterni e ai collaboratori a vario titolo dell'Organismo;
- provveduto ai servizi logistici ed organizzativi degli Uffici;
- curato la proposta e l'esecuzione di tutti gli adempimenti previsti dalle norme regolamentari interne sulla disciplina (bandi, commissioni esaminatrici, allestimento e erogazione) delle sessioni dell'esame previsto dagli artt.14 e 24 del D.Lgs. 141/2010;
- controllato l'attuazione degli obblighi e il livello di qualità in materia di svolgimento dei servizi di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro ex D.Lgs. 81/08 per la nuova sede dell'Organismo;

- curato la trasmissione di tutta la documentazione e/o informazioni richieste da disposizioni di Banca d'Italia e Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- proceduto alla verifica annuale della permanenza dei requisiti di rappresentatività degli Associati, così come previsti dalla carta statutaria riferendone gli esiti al Comitato di gestione ed al Responsabile della Revisione Interna.

Il Responsabile dell'Ufficio ha, infine, svolto le funzioni di Responsabile del procedimento di accesso ai documenti formati o detenuti dall'Organismo, ponendo in essere l'attività demandata dal Regolamento adottato in materia.

Circolari e comunicazioni interpretative

Nel corso del 2014, sono state predisposte le seguenti 5 Circolari e 3 Comunicazioni interpretative, successivamente approvate da parte del Comitato di gestione:

- **Circolare n. 17/14** - contenente disposizioni applicative ai sensi del Decreto Ministero dell'economia e delle finanze 22 gennaio 2014, n. 31 (requisiti organizzativi per l'iscrizione nell'elenco dei mediatori creditizi);
- **Circolare n. 18/14** - contenente disposizioni applicative ai sensi dell'art. 128-*quater*, comma 7, del D.Lgs. 1 settembre 1993, n. 385, e dell'art. 20, comma 1-*bis*, del D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141 (inerenti agli agenti che prestano nel territorio della Repubblica italiana servizi di pagamento per conto di istituti di moneta elettronica o istituti di pagamento comunitari);
- **Circolare n. 19/14** - contenente disposizioni inerenti gli obblighi di formazione e di aggiornamento professionale per agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi;
- **Circolare n. 20/14** - contenente disposizioni inerenti gli obblighi di formazione e di aggiornamento professionale per agenti in attività finanziaria che prestano esclusivamente i servizi di pagamento;
- **Circolare n. 21/14** - contenente disposizioni inerenti il versamento dei contributi e delle altre somme dovute per l'anno 2015 dagli iscritti e dai richiedenti l'iscrizione negli Elenchi;
- **Comunicazione n. 3/14** contenente precisazioni in merito alla stipula della polizza di assicurazione della responsabilità civile per i danni arrecati nell'esercizio dell'attività di agenzia in attività finanziaria, di cui all'art. 128-*quinquies*, comma 1-*bis* del D.Lgs. 1 settembre 1993, n. 385, da parte dei collaboratori;
- **Comunicazione n. 4/14** contenente le novità introdotte dal "Decreto Competitività" in materia di mediatori creditizi (capitale sociale e organo di controllo);
- **Comunicazione n. 5/14** contenente chiarimenti per i soggetti ex art. 128-*novies*, del D.Lgs. 1 settembre 1993, n. 385, in merito gli obblighi di formazione di cui alla Circolare n. 19.

Nell'ottica di proseguire nella piena valorizzazione del principio di trasparenza, le Circolari nn.18, 19, e la Circolare contenente disposizioni inerenti la Prova Valutativa a norma dall'art. 128-*novies*, comma 1, del D.Lgs. 1 settembre 1993, n. 385 (il cui processo di approvazione definitiva da parte del Comitato di gestione non si è ancora concluso), sono state poste in consultazione pubblica sul sito dell'Organismo con la finalità di acquisire

valutazioni e suggerimenti da parte dei soggetti interessati. È stato quindi creato un indirizzo email dedicato al quale far pervenire tali osservazioni. All'esito della consultazione, i commenti ricevuti sono stati poi oggetto di valutazione, con la predisposizione di specifiche relazioni, approvate in via definitiva da parte del Comitato di gestione.

Delibere assembleari

Nell'ambito della gestione delle procedure connesse con le attività e il funzionamento dell'Assemblea degli Associati, è stata convocata il 30 aprile 2014 la riunione assembleare per l'approvazione del Bilancio consuntivo e rendiconto finanziario del 2013 (composto da Stato patrimoniale, Conto economico e Nota integrativa) e alcune modifiche statutarie.

Nella redazione del ridetto Bilancio, al fine di rappresentare con chiarezza ed in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria e l'andamento della gestione dell'associazione, sono stati adottati i principi contenuti negli articoli 2423 e seguenti del Codice Civile ove compatibili con la natura dell'associazione. Il contenuto dello Stato patrimoniale e del Conto economico è quello previsto dagli articoli 2424 e 2425 del Codice Civile, opportunamente adattato alla natura dell'Ente. La Nota integrativa contiene inoltre tutte le informazioni utili a fornire una corretta interpretazione del Bilancio. La valutazione delle voci di bilancio è avvenuta nel rispetto del principio della prudenza e nella prospettiva di continuazione dell'attività. Conformemente ai principi contabili nazionali e alla regolamentazione comunitaria, nella rappresentazione delle voci dell'attivo e del passivo viene data prevalenza agli aspetti sostanziali rispetto a quelli formali. Nella redazione del Bilancio d'esercizio gli oneri e i proventi sono stati iscritti secondo il principio di competenza indipendentemente dal momento della loro manifestazione numeraria.

Osservatorio per il contrasto all'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione del credito

L'8 novembre 2013 è nato l'Osservatorio per il contrasto all'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione del credito e per la promozione di iniziative finalizzate a garantire maggiore efficacia e coerenza alle attività di controllo sugli operatori.

Trattasi di un Protocollo d'intesa sulle linee guida per il contrasto a tale fenomeno, firmato dall'OAM, dalle dodici Associate e che ha visto, nel 2014, l'adesione del sindacato Si.medi.A. Tale Protocollo, infatti, è aperto all'adesione di tutte le altre associazioni di settore.

L'intento alla base del Protocollo è monitorare la diffusione del fenomeno dell'abusivismo, intervenire in modo mirato e contrastare con efficienza le azioni scorrette; non solo per tutelare i consumatori, ma anche per salvaguardare l'immagine di una categoria che ricopre un ruolo fondamentale nel mondo del credito.

L'Osservatorio, costituito presso l'OAM con un rappresentante per ogni firmatario del Protocollo, si occupa di:

- analizzare le caratteristiche qualitative/quantitative del fenomeno dell'abusivismo nel

mercato dell'intermediazione del credito, con particolare riferimento a modelli e prassi emergenti, e degli effetti delle iniziative poste in essere ai sensi dello stesso;

- condividere con le Autorità di Vigilanza competenti i risultati di tali analisi al fine di possibili interventi da parte delle Autorità stesse;
- verificare la possibilità di promuovere modifiche regolamentari per ottimizzare l'efficienza e la trasparenza del mercato del collocamento dei prodotti di credito e finanziari;
- promuovere iniziative per una maggiore attività di segnalazione e di contrasto al fenomeno dell'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione creditizia anche con il coinvolgimento dell'Autorità Giudiziaria.

Con riguardo all'anno 2014, le riunioni dell'Osservatorio sono state convocate con cadenza trimestrale presso la sede dell'OAM con lo scopo di discutere e concordare possibili iniziative di attuazione del citato Protocollo di intesa. In particolare, e a mero titolo esemplificativo, di seguito vengono esplicitate alcune iniziative discusse e di maggior rilievo.

Riunioni dei tavoli tecnici con le associate

Nell'ambito della propria attività sulle iniziative di maggior rilievo e aventi rilevanza esterna, l'OAM ha istituito tavoli tecnici con il coinvolgimento degli Associati con lo scopo di instaurare e mantenere con gli stessi un rapporto continuativo e valutare le loro esigenze nel rispetto del dettato normativo.

I Tavoli tecnici si sono tenuti nel corso del 2014 con cadenza trimestrale.

A mero titolo esemplificativo, nel corso del 2014, sono stati toccati i seguenti argomenti:

- le nuove previsioni in tema di formazione e aggiornamento professionale (trasfuse nelle Circolari n. 19/14 e 20/14);
- le proposte di modifica della regolamentazione della prova valutativa prevista per i collaboratori ex art. 128-*novies* del TUB;
- le disposizioni di cui al Decreto 22 gennaio 2014, n. 31, recante il regolamento di attuazione dell'art. 29 del D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141, concernente il contenuto dei requisiti organizzativi per l'iscrizione nell'elenco dei mediatori creditizi (poi trasfuso nelle "Linee guida concernenti il contenuto dei requisiti organizzativi per l'iscrizione nell'elenco dei mediatori creditizi" pubblicate sul sito internet dell'Organismo);
- le polizze di assicurazione ai sensi dell'art. 16 del D.Lgs. n. 141/2010. Con riguardo a quest'ultimo punto, l'OAM perverrà nel corso del 2015 alla emanazione della relativa Circolare contenente indicazioni in ordine alle condizioni per le quali l'Organismo ritiene realizzata la condizione di avveramento dell'efficacia della polizza di assicurazione e le modalità di verifica di tali condizioni.

Non da ultimo, nell'ambito delle predette riunioni tra le Associate e l'OAM si è addivenuto alla predisposizione di un documento avente lo scopo di esaminare il vigente quadro normativo in tema di trasparenza, con particolare riferimento alle disposizioni riguardanti l'erogazione dei servizi di mediazione creditizia.

La finalità di tale attività è stata quella di dare agli operatori del settore certezze in ordine alle norme inerenti la trasparenza applicabili sia in tema di servizio di mediazione che di servizi bancari e finanziari prospettati dal mediatore al cliente.

Il richiamato documento è stato poi condiviso con l'Autorità di Vigilanza.

Modello di organizzazione, gestione e controllo

Nel 2014 è stato adottato il Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. n. 231/2001 dell'OAM sulla "Responsabilità amministrativa delle imprese" predisposto in esecuzione delle disposizioni di cui agli artt. 6, lett. a), e 7, comma 2, del Decreto sopra citato, redatto in ossequio a quanto previsto dal D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231. L'incarico di redazione del Modello in parola era stato affidato ad un esperto in materia ed è stato confezionato nelle sue varie parti (parte generale, parte speciale, quest'ultima contenente in particolare l'elenco dei reati presupposto nonché la mappatura delle aree e delle attività a rischio di reato) per progressivi *step* in relazione agli assetti organizzativi e funzionali che l'OAM si è dato via via nel corso dell'anno 2013. A struttura consolidata, ne è emerso un Modello rispondente alle prescrizioni di legge e rispecchiante puntualmente le aree di attività dell'OAM a rischio dei reati presupposti, i principi generali regolatori dei comportamenti e le procedure in essere, e i compiti dell'istituto Organismo di Vigilanza (OdV).

È prevista un'attività di aggiornamento e allineamento del Modello, oltre a quella di verifica e attuazione esecutiva dello stesso, alle quali è chiamato l'Organismo di Vigilanza.

A tal fine anche la Funzione di Revisione Interna, nell'ambito del programma di monitoraggio previsto di tutte le aree aziendali, invia i propri report all'OdV, considerata la coincidenza della mappatura dei rischi da essa effettuata e le relative procedure interne predisposte.

Ragioni di opportunità, autonomia, indipendenza, professionalità ed efficacia di azione senza tralasciare la peculiare tipologia di struttura e di operatività dell'OAM, hanno suggerito di optare per un OdV collegiale "snello", composto quindi da tre membri, dei quali il Presidente, di formazione legale, con particolare conoscenza della struttura organizzativa dell'OAM, che possa facilitare la reale concreta attività della funzione di vigilanza assegnata al ridetto Organismo.

All'OdV è stato poi messo a disposizione un fondo, sufficiente allo svolgimento dei compiti che il D.Lgs. 231/2001 e il Modello assegnano, e congruo ove rapportato alle dimensioni dell'OAM e alle conseguenti esigenze dell'OdV stesso.

Agenti di istituti di pagamento e di moneta elettronica comunitari

Al fine di dare attuazione a quanto stabilito dall'art. 128-*quater*, comma 7, del TUB, è stata deliberata la Circolare OAM 18/14 rivolta agli Agenti che prestano - nel territorio della Repubblica italiana - servizi di pagamento per conto di istituti di moneta elettronica o istituti di pagamento comunitari.

Sono state, pertanto, previste diverse e specifiche discipline di riferimento rivolte

direttamente agli Agenti nei servizi di pagamento (di cui gli IMEL/IP comunitari si avvalgono per operare in Italia) e ai punti di contatto centrale (quando deve essere istituito ai sensi dell'art. 42, comma 3, del D.lgs. n. 231/2007), per la comunicazione all'OAM dell'avvio dell'operatività sul territorio della Repubblica, dei propri dati aggiornati, delle eventuali variazioni nonché della conclusione della propria attività.

Sul sito web dell'Organismo, inoltre, sono state create apposite e dettagliate pagine informative e un'area privata tramite la quale poter accedere alle funzionalità telematiche messe a disposizione degli utenti per la comunicazione dei flussi informativi di cui sopra.

A partire dal mese di settembre si è dato avvio alla procedura di registrazione dei punti di contatto e dal seguente ottobre è stato messo in funzione il servizio per la comunicazione telematica trimestrale dei dati secondo un preciso calendario annuale.

Cambiavalute

In merito alla gestione dell'attività di cambiavalute, previste dall'articolo art. 17-*bis*, comma 1, del Decreto, l'OAM ha proceduto con le relative attività programmatiche e regolamentari al fine di dare una attuazione alla normativa primaria.

Si è pervenuti all'approvazione delle specifiche tecniche del sistema di conservazione informatica delle negoziazioni dei cambiavalute, ai sensi del richiamato art.17-*bis*, così come all'individuazione dell'elenco delle informazioni da trasmettere per singola operazione e la relativa periodicità mensile di invio, attraverso tavoli di lavori congiunti tenutisi con le controparti e la partecipazione anche del MEF.

L'allegato tecnico è stato quindi trasmesso al MEF per l'emanazione di proprio Decreto (ai sensi del comma 7 del sopra citato articolo).

Analisi dei rischi nazionali di riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo

Nel quadro delle competenze previste dall'articolo 5 del decreto legislativo n. 231/2007, il Comitato di sicurezza finanziaria (CSF) elabora l'analisi dei rischi nazionali di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo.

L'esercizio condotto nel 2014, in applicazione della nuova Raccomandazione n. 1 del Financial Action Task Force – Gruppo d'azione finanziaria (FATF-GAFI), ha avuto l'obiettivo di identificare, analizzare e valutare le minacce di riciclaggio di denaro e di finanziamento del terrorismo, individuando quelle più rilevanti, i metodi di svolgimento di tali attività criminali, le vulnerabilità del sistema nazionale di prevenzione, di investigazione e di repressione di tali fenomeni, e quindi i settori maggiormente esposti a tali rischi.

L'analisi, sviluppata sulla base di una metodologia specifica, è stata condotta da un gruppo di lavoro composto dalle autorità partecipanti al CSF, da altre amministrazioni con competenze specifiche su temi di interesse e da rappresentanti della Presidenza del Consiglio dei ministri.

L'OAM è stato chiamato a partecipare ad una serie di incontri, che hanno permesso di arricchire l'analisi attraverso conferme e/o integrazioni ed ha prodotto e presentato un documento di analisi dei rischi delle attività dei soggetti iscritti nei propri Elenchi.

Attività di comunicazione istituzionale

Ufficio stampa

Nel 2014 si è consolidata l'attività di Ufficio stampa avviata nel 2013. L'attività consiste nel coordinamento del lavoro dell'agenzia di comunicazione sia in relazione alla rassegna stampa interna che alle relazioni con gli organi di stampa ed i media, nella revisione ed evoluzione del sistema di rassegna stampa, nell'attivazione ed organizzazione dei contatti dell'Organismo con la stampa ed in generale con il mondo dei media.

Convegno

Il 4 novembre del 2014 è stato organizzato il primo convegno OAM: "Agenti e Mediatori, più qualità nell'interesse di tutti". All'incontro, tenutosi al Centro Congressi Fontana di Trevi, hanno partecipato circa 300 persone. Viste il grande interesse suscitato dall'evento e le numerosissime richieste di partecipazione, è stato anche possibile seguire il convegno via streaming. Il mattino sono intervenuti rappresentanti della Banca d'Italia, del Ministero dell'Economia e Finanze, della Guardia di Finanza, oltre che a quelli del mondo accademico. Il pomeriggio si è svolta una tavola rotonda che ha visto la partecipazione di rappresentanti di banche e intermediari finanziari, agenti, mediatori e associazioni di consumatori. Al confronto pomeridiano ha partecipato anche, molto attivamente, il pubblico presente in sala.

Campagna di comunicazione istituzionale, sito, format di comunicazione

È stata realizzata e diffusa una campagna di comunicazione istituzionale OAM che è uscita su stampa, radio e web. Il tema della campagna era la lotta all'abusivismo finanziario.

È stato messo on-line il nuovo sito che offre molte nuove funzionalità e un nuovo impianto grafico.

Sicurezza sul lavoro

In materia di sicurezza sul lavoro e prevenzione degli infortuni e malattie professionali - designato nel 2013 il Responsabile di Prevenzione e Protezione (R.S.P.P) nella figura di un consulente esterno in possesso dei requisiti richiesti dall'art. 32 del D.Lgs. 81/08 ed eletto dai dipendenti dell'Organismo il Rappresentante dei lavoratori sulla Sicurezza (RLS) - è stato elaborato il Documento di Valutazione Rischi (ai sensi del citato D.Lgs.), a seguito anche di una serie di riunioni con l'Ufficio di Segreteria Generale finalizzate alla ricezione e scambio di dati e informazioni aziendali utili. Sono state inoltre elaborate le procedure relative alle emergenze come richiesto dal D.Lgs. n. 81/08, nonché i dati relativi al rischio di stress derivante da lavoro.

In relazione all'obbligo di sorveglianza sanitaria sono state effettuate le visite mediche e accertamenti necessari ai dipendenti dell'Organismo da parte del medico competente incaricato.

Sono stati effettuati, infine, corsi di formazione specifica per gli incaricati identificati per primo soccorso sanitario, per prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze.

UFFICIO ELENCHI

INTRODUZIONE

L'Ufficio Elenchi è l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria relativa alle istanze di iscrizione e cancellazione dagli Elenchi tenuti dall'Organismo.

Il Responsabile dell'Ufficio Elenchi riveste il ruolo di Responsabile del procedimento.

Su proposta di quest'ultimo, il Comitato di gestione delibera l'adozione dei provvedimenti di iscrizione, diniego e cancellazione dagli Elenchi.

ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2014

Nell'ambito delle attività istituzionali, l'Ufficio Elenchi, articolato nelle sotto-funzioni di *Back-office* e *Infocenter*, ha provveduto nel corso del 2014 a:

- redigere le proposte da sottoporre al Comitato di gestione relative ai provvedimenti di iscrizione negli Elenchi OAM dei soggetti che ne abbiano fatto richiesta, previa verifica dei requisiti, di diniego in mancanza dei requisiti necessari, di annullamento o revoca degli stessi;
- istruire l'istanza di cancellazione dagli elenchi, su domanda degli iscritti, formulandone conseguente proposta al Comitato di gestione;
- cancellare d'ufficio gli iscritti al verificarsi di specifiche condizioni;
- aggiornare tempestivamente gli Elenchi sulla base dei provvedimenti adottati dall'Autorità giudiziaria, dalle Autorità di vigilanza e dallo stesso Organismo, nonché sulla base di comunicazioni ricevute dagli iscritti;
- esercitare il controllo in ordine al rispetto delle procedure previste dal Regolamento interno dell'Organismo, dal Manuale Operativo che le illustra, e delle modalità di funzionamento del sistema di gestione degli Elenchi in forma elettronica;
- redigere, con cadenza semestrale, la Relazione sul funzionamento delle procedure di gestione degli Elenchi, con particolare riferimento alle istanze pervenute, ripartite per tipologia, alle iscrizioni (operative e non operative), al numero dei collaboratori censiti, al rispetto dei termini previsti dalla normativa vigente e dal Regolamento interno con segnalazione di eventuali superamenti degli stessi al numero delle sospensioni e interruzioni e relative causali.

Attraverso la funzione del *Back-office*, l'Ufficio ha più specificatamente curato:

- la gestione operativa di tutte le fasi che si instaurano con l'apertura del procedimento di iscrizione (iscrizione, variazione, cancellazione);
- la comunicazione al richiedente l'iscrizione di eventuali incompletezze o irregolarità indicandone le cause;
- la richiesta di dati specifici tramite servizio INFOCAMERE di visure alle Camere di Commercio e, tramite sistema telematico, dei servizi certificativi dell'anagrafe del casellario giudiziale e delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei carichi pendenti degli illeciti dipendenti da reato;
- la comunicazione agli interessati, a mezzo di posta elettronica certificata, dei

- provvedimenti assunti dal Comitato di gestione in ordine alle domande di iscrizione ;
- la riconciliazione (in stretta collaborazione con l'Ufficio Amministrazione e Finanza) dei pagamenti effettuati dagli utenti e l'elaborazione di dati sintetici e di dettaglio utili alla gestione amministrativa;
 - la gestione delle insolvenze con apposite comunicazioni di sollecito, messa in mora e attività di recupero crediti tramite società specializzata;
 - l'elaborazione delle liste di approfondimento e di attenzione per nominativi in corso di iscrizione, oggetto di segnalazione anche da altre Autorità competenti.

Attraverso la funzione di *Info-Center*, l'Ufficio si è altresì occupato di:

- fornire informazioni e assistenza agli utenti dell'Organismo tramite risposte - sia via telefono (*info-center*) che per posta elettronica - alle più comuni domande, fornendo direttamente soluzioni o indirizzando gli utenti alle FAQ e alle altre istruzioni e comunicazioni presenti nel sito web dell'Organismo o, se del caso, alla funzione legale dell'Ufficio Segreteria Generale;
- monitorare, analizzare e individuare i problemi tecnici e la soddisfazione dell'utente per il servizio di gestione degli Elenchi;
- collaborare con l'Ufficio *Information Technology* per implementazioni e correzioni degli applicativi software idonei ad aiutare la gestione degli Elenchi.

Dati elenchi Oam al 31 dicembre 2013

La situazione degli Elenchi alla fine del 2013 era la seguente:

Situazione Elenchi	31.12.13	Agenti		Mediatori	Agenti IP	
		P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.
Iscritti	9.758	7.022	1.033	283	1.248	172
- Iscritti operativi	7.201	4.990	933	266	916	96
- Iscritti non operativi	2.557	2.032	100	17	332	76
Cancellati	653	605	42	6	0	0
Procedimenti in corso						
Iscrizioni	179	44	10	8	96	21
- In esame	31	13	2	4	12	0
- in sospensione	17	1	7	3	2	4
- In motivo ostativo	100	7	1	1	74	17
- In attesa delibera C.d.G.	31	23	0	0	8	0
Variazioni	389	185	104	71	26	3
Procedimenti interrotti						
Interrotti	570	380	64	15	79	32
- Irregolarità	455	315	37	10	74	19
- Cancellazioni spontanee/decessi	115	65	27	5	5	13
Dinieghi	174	107	56	11	0	0
Totale Collaboratori	7.887					
di Persona Fisica	356					
di Agente Società di Capitali	3.812					
di Agente Società di Persone	521					
di Mediatore	2912					
di Agente IP Persona Fisica	53					
di Agente IP Società di Capitali	87					
di Agente IP Società di Persone	146					

Dati elenchi al 31 dicembre 2014

Per una valutazione quantitativa degli iscritti e dell'attività sugli Elenchi (Registrazioni, Iscritti, Iscritti non operativi, tipologia di Iscritti, Collaboratori, Variazioni, Cancellazioni, Dati Storici, etc.), si rimanda alle seguenti tabelle.

Storico Procedimenti (dati progressivi dal 30/06/2012)						
Situazione Elenchi	31.12.14	Agenti		Mediatori	Agenti IP	
		P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.
Istanze presentate	12.414	8.721	1.311	351	1.759	272
Istanze sospese	2.537	1.043	696	166	450	182
Variazioni	10.934	5.227	3.625	1.687	282	113
Cancellazioni su istanza di parte	1.556	1.319	151	27	42	17
Dinieghi	242	117	61	12	41	11
Istanze con Motivo Ostativo	445	192	133	21	76	23

Motivi di Sospensione:						
Titolo di studio	824	750	53	21	-	-
Casellario	772	663	52	22	30	5
Permesso di soggiorno	452	15	1	-	423	13
Certificato di residenza	31	30	-	-	1	-
Mandati/prodotti	130	57	31	-	39	3
Verifiche societarie	1.044	-	696	166	-	182
Tipologia dei Motivi Ostativi:	445	192	133	21	76	23
Requisiti di professionalità	222	190	21	10	1	-
Permesso di soggiorno	74	-	-	-	73	1
Ogg. sociale non conforme	132	-	105	6	-	21
Ogg. sociale + requisiti esponenti	3	-	2	1	-	-
Altri	14	2	5	4	2	1

Sospensioni su esame di merito concluso	26%
Motivi Ostativi su Sospensioni	18%
Motivi Ostativi su esame di merito concluso	4%
Dinieghi su Motivi Ostativi	53%
Dinieghi su esame di merito concluso	3%

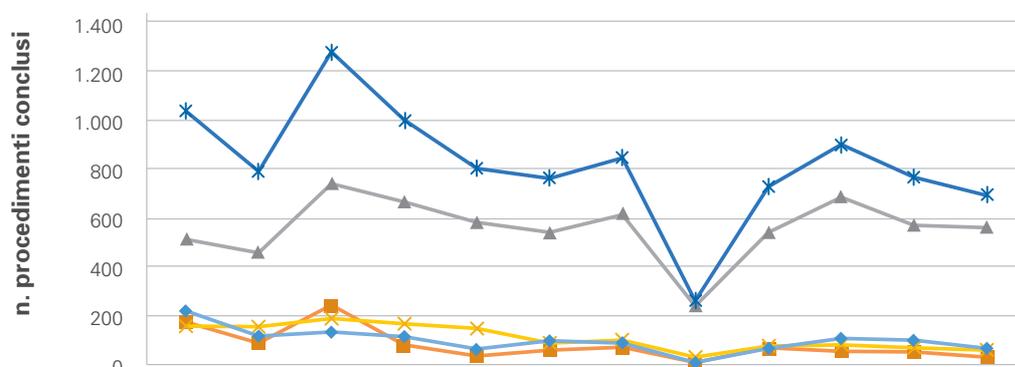
Dati mensili sui procedimenti lavorati

Di seguito si riporta il trend delle principali tipologie di procedimenti completati nell'anno, dal quale si evince come i procedimenti lavorati siano mediamente n. 896 al mese.

Dati al 31/12/2014 Procedimenti conclusi	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SETT	OTT	NOV	DIC	TOTALI	MEDIA MENSILE ¹
ISCRIZIONI	213	110	125	107	55	90	80	0	59	99	92	59	1.089	99
CANCELLAZIONI	167	80	238	73	26	51	62	0	60	47	44	23	871	79
VARIAZIONI	508	452	738	663	578	537	609	233	538	683	567	557	6.663	606
INTEGRAZIONI DATI	151	148	182	160	141	81	93	21	68	72	61	51	1.229	112
TOT. LAVORAZIONI	1.039	790	1.283	1.003	800	759	844	254	725	901	764	690	9.852	896

¹ La media mensile risulta calcolata dividendo i totali su 11 mesi, escludendo agosto.

LAVORAZIONI MENSILI



	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SETT	OTT	NOV	DIC
◆ ISCRIZIONI	213	110	125	107	55	90	80	0	59	99	92	59
■ CANCELLAZIONI	167	80	238	73	26	51	62	0	60	47	44	23
▲ VARIAZIONI	508	452	738	663	578	537	609	233	538	683	567	557
× INTEGRAZIONE DATI	151	148	182	160	141	81	93	21	68	72	61	51
* TOT. LAVORAZIONI	1.039	790	1.283	1.006	800	759	844	254	725	901	764	690

È opportuno evidenziare, al riguardo, un picco di procedimenti nel mese di marzo, dovuto alla chiusura della finestra temporale entro cui gli iscritti hanno potuto richiedere la cancellazione dagli Elenchi (o cancellare i propri collaboratori) senza dover sostenere il costo dei contributi richiesti per l'anno seguente. In generale, può rilevarsi che l'attività oltremodo intensa nel primo quadrimestre dell'anno tende a ridursi con l'approssimarsi del periodo estivo per poi riallinearsi, nell'ultimo quadrimestre, al trend riscontrato nella prima parte dell'anno. Si rileva, altresì, il picco di interventi del mese di ottobre a seguito delle sessioni di esame di settembre.

Di particolare attenzione la media mensile dei procedimenti di variazione lavorati (media di 606 al mese), la maggior parte dei quali riguarda elementi sostanziali (es. requisiti e adempimenti) e non di forma (es. variazioni dei dati anagrafici).

Gestione iscritti non operativi

I dati illustrano come al 31 dicembre 2013 si contavano n. 7.201 iscritti operativi e n. 2.557 non operativi, mentre ad un anno di distanza (31 dicembre 2014) le rilevazioni mostrano n. 7.989 iscritti operativi e n. 1.398 non operativi. Rispetto al 2013, gli iscritti operativi, pertanto, sono aumentati di n. 788 unità mentre si pone chiara evidenza il calo degli iscritti non operativi, in diminuzione di n. 1.159 unità. L'aumento degli iscritti operativi e la diminuzione significativa dei non operativi: questo ha indubbiamente comportato una importante opera di "pulizia" degli iscritti negli Elenchi.

Tale azione continuerà in modo sistematico nel 2015 semplificando e portando a "regime" il processo per la rimozione dagli Elenchi dei soggetti non operativi da più di 365 giorni.

Gestione rinnovo contributi d'iscrizione 2014

Nel corso dell'anno, sono stati affidati complessivamente al recupero crediti 766 mila Euro, a cui è conseguito il recupero di 464 mila Euro, con un'incidenza complessiva di quasi il 60%. Per quanto attiene i restanti debitori, si è proceduto ad avvio di procedure sanzionatorie da parte dell'Ufficio di Vigilanza nei loro confronti.

L'Ufficio Elenchi ha prodotto, inoltre, relazioni di supporto per le valutazioni dei crediti non ancora recuperati ai fini 2014, per le opportune considerazioni di Bilancio.

Pubblici Elenchi

In febbraio ha visto la luce il nuovo portale dell'Organismo. In tale ambito si è rivista l'impostazione degli Elenchi, rendendoli di più immediata e chiara fruizione. Si sono arricchite le chiavi di ricerca dei soggetti in esso presenti.

In autunno si è avviato lo sviluppo di una ulteriore versione dei pubblici Elenchi, attualmente in fase di collaudo con il chiaro obiettivo di rendere visibile la storicizzazione degli stati dei soggetti nonché lo status degli iscritti non operativi per permettere una maggiore evidenza della condizione dei soggetti non autorizzati ad operare.

Reportistica di Direzione

Si è rivista la reportistica di direzione rendendola più sintetica ed efficace ed implementando un vero e proprio "Cruscotto di direzione". Il progetto di revisione delle procedure ha visto anche la definizione di appositi KPI (*Key Performance Indicator*) dei principali processi e relativa misurazione degli stessi attraverso degli indicatori di efficienza e di durata dei procedimenti, nonché un controllo qualità di secondo livello sulla lavorazione delle istanze.

5 | UFFICIO VIGILANZA

INTRODUZIONE

Il Responsabile dell'Ufficio Vigilanza è stato nominato con delibera del Comitato di gestione dell'11 luglio 2013, unitamente all'assegnazione delle relative risorse e l'avvio delle attività operative dedicate.

Per la gestione della corrispondenza riservata all'Ufficio è stato ritenuto opportuno attivare una specifica casella di posta elettronica certificata (ufficiovigilanza@pec.organismo-am.it) e, più recentemente, una ulteriore (esposti@pec.organismo-am.it) dedicata al ricevimento e conseguente trattazione degli esposti provenienti da terzi.

Al contempo sono continuate le attività di verifica del sistema informatico, analizzando le esigenze e le implementazioni necessarie a permettere una corretta e completa gestione delle attività relative al servizio in argomento.

Il contesto operativo ed organizzativo del neo costituito ufficio Vigilanza si è evoluto, in corso d'anno, anche attraverso la predisposizione e l'applicazione di specifiche procedure, dedicate alle aree principali di attività; allo stesso modo, il modello gestionale instaurato ha consentito di confermare gli elementi cardine dell'attività di vigilanza.

ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2014

Nel corso del 2014, l'Ufficio Vigilanza ha provveduto a:

- svolgere le funzioni di vigilanza sugli iscritti negli Elenchi gestiti dall'Organismo;
- accertare la permanenza nel tempo dei requisiti richiesti dall'ordinamento di settore e delle eventuali condotte poste in essere dagli iscritti in violazione delle norme legislative o amministrative che regolano la loro attività;
- dare seguito ad azioni disposte da altre Autorità per le materie non di competenza dell'Organismo (in particolare contrasto al riciclaggio e all'usura);
- predisporre i format con le informazioni utili ai fini dell'attività di vigilanza dell'Organismo per il loro recepimento nei manuali operativi della Guardia di Finanza nel Protocollo d'intesa sottoscritto con ENASARCO, mantenendo i contatti con le stesse Autorità per quanto attiene alle sinergie operative;
- acquisire, trattare e dare riscontro agli esposti provenienti da terze parti e delle notizie - purché sufficientemente strutturate - comunque acquisite, procedendo con l'attività istruttoria in merito alle situazioni rappresentate;
- pianificare e dare attuazione al programma dell'attività di controllo e delle modalità di svolgimento dell'attività istruttoria attraverso la verifica della documentazione in atti, di quella trasmessa obbligatoriamente dagli iscritti, di quella trasmessa su richiesta dell'Organismo, di quella, infine, acquisita avvalendosi di fonti esterne pubbliche o private;
- gestire le procedure sanzionatorie eventualmente conseguente all'attività di controllo nelle sue fasi di contestazione delle violazioni, valutazione del complesso degli elementi istruttori, sospensione della procedura e integrazioni delle contestazioni,

formulazione della proposta - validata da parte del Direttore generale – per il Comitato di gestione di irrogazione delle sanzioni o di archiviazione della procedura;

- notificare i provvedimenti con la trasmissione al Responsabile dell'Ufficio Elenchi e al Responsabile dell'Ufficio IT per la conseguente annotazione negli Elenchi;
- predisporre i programmi annuali dell'attività di controllo, sulla base di quanto definito dal Comitato di gestione;
- predisporre il piano annuale delle verifiche ispettive, sulla base di quanto disposto dal Comitato di gestione, con l'indicazione del numero di ispezioni, delle risorse impiegate, dei criteri di selezione degli ispezionati, dei fenomeni a cui riservare particolare attenzione, della durata media delle verifiche e dell'esito delle stesse.

Attività di controllo a distanza

Il consuntivo dell'attività di controllo a distanza, anche non pianificata, di seguito riportato, contiene le indicazioni del numero dei controlli, dei relativi esiti e delle eventuali criticità ricorrenti riscontrate di natura sistemica.

L'attività svolta nel corso dell'anno è stata finalizzata a realizzare il programma predisposto e presentato al Comitato di gestione del 19 febbraio 2014.

La tabella 1, nello specifico, indica i dati consuntivi per materia, con dettaglio del numero dei soggetti, suddivisi per tipologia, sottoposti a controllo.

Controlli a distanza effettuati e da piano		AAF		MC	IP		Attività svolta 2014
		P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.	
A.1.1.	Titolo di studio (Requisito)	200	30	15	-	-	245
A.1.2.	Formazione obbligatoria	50	10	5	-	-	65
A.1.3.	Esperienza esponenti PG (Re.)	-	-	-	-	-	-
A.2.1.	Onorabilità (Requisito)	-	-	-	-	-	-
A.3.1.	Polizza R.C. Professionale	100	21	10	-	-	131
A.3.2.	Soglia Capitale sociale	-	-	81	-	-	81
A.4.1.	Oggetto sociale conforme	-	10	5	-	-	15
A.4.2.	Ragione sociale (Denominaz.)	-	1.201	281	-	-	1.482
A.5.2.	Partecipazioni di Banche in Mc	-	-	135	-	-	135
A.5.3./4.	Divieto coesist. attività AAF e MC	-	40	36	-	-	76
D.1.1.	Aggiornamento professionale	50	10	4	-	-	64
D.1.3.	Freq. corso formazione	14	-	-	-	-	14
F.2.2.	Trasp. condizioni contrattuali MC	-	-	130	-	-	130
Totale							2.438

Controlli a distanza extra piano		AAF		MC	IP		Attività svolta 2014
		P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.	
A.5.5.(1)	Divieto contest. iscrizione AAF/MC	36	5	9	-	-	50
A.5.6.	Pluralità di collaborazione	5	26	1	-	17	49
B.1.2.	Inattività protratta per oltre 365 gg	824	16	3	64	-	907
C.1.1.	Contributi 2013	472	38	8	-	-	518
C.1.1.	Contributi 2014	236	71	20	187	7	521
	Variazione dati Persone giuridiche	-	508	299	-	17	824
	Segnalazioni Ufficio Elenchi	46	61	29	1	6	143
	Collab. di società di persone (2)	-	28	-	-	41	69
Totale generale		2.033	2.075	1.071	252	88	5.519

Con riguardo alle attività svolte sulla base del programma oggetto del presente capitolo, le principali evidenze e criticità ricorrenti riscontrate e suddivise per materia si possono riassumere in:

- A.1.1. Titolo di studio: la richiesta della verifica del requisito di professionalità, autocertificato in sede di iscrizione, ha ricevuto bassa considerazione in sede di riscontro; sono stati diversi, infatti, i soggetti interpellati senza successo, soprattutto tra le persone fisiche. Ciò ha determinato l'avvio di una procedura sanzionatoria (n. 24 soggetti) ai sensi dell'articolo 21, comma 2, del D. Lgs. 141/2010 e dell'articolo 33 del Regolamento Interno OAM, motivata dall'assenza di puntuali risposte alle richieste dell'Organismo e congiuntamente all'avvio di ulteriori indagini dirette rivolte agli Istituti scolastici.
- A.1.3. Requisito di professionalità degli esponenti di soggetti iscritti aventi personalità

- giuridiche: la verifica dei requisiti inerenti la professionalità e la competenza maturata dai soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione e controllo non ha comportato criticità di rilievo;
- A.3.2. Soglia minima del capitale sociale versato: sul punto si evidenzia come la modifica normativa, intervenuta nell'agosto scorso, con l'articolo 20, comma 7, del D.Lgs. 91/2014, di riduzione del minimo richiesto ne ha agevolato il rispetto;
 - A.4.1. Oggetto sociale conforme: la verifica della conformità dell'oggetto sociale con quanto disposto dalla normativa di riferimento non ha portato a criticità di rilievo;
 - A.4.2. Ragione sociale / denominazione delle società iscritte negli elenchi: tale verifica non ha portato a criticità di rilievo;
 - A.5.2. Partecipazione di banche nel capitale sociale di società di Mediazione creditizia: l'attività in oggetto ha avuto la finalità di verificare l'incompatibilità prevista dall'articolo 17, comma 4, del D.Lgs. 141/2010 (disposizioni di attuazione dell'articolo 128-*quater* e 128-*sexies* del D.Lgs. 385/1993); a seguito dei n. 135 controlli effettuati non sono emerse criticità di rilievo;
 - A.5.3. - A.5.4. Coesistenza attività di Agente e Mediatore: controllo attivato per accertare il rispetto del divieto di simultaneità nell'attività di agenzia in attività finanziaria con quella di mediazione di assicurazione o di riassicurazione (*broker assicurativo*) e di consulenza finanziaria, ed il rispetto del divieto di coesistenza dell'attività di Mediazione creditizia con l'attività di Agenzia di assicurazione e/o di Promotore Finanziario. Le verifiche hanno concretamente interessato n. 40 Agenti in attività finanziarie e n. 36 società di Mediazione creditizia nel corso del 2014, senza che emergessero profili di criticità;
 - F.2.2. Trasparenza delle condizioni contrattuali nel servizio di Mediazione: verifica effettuata nel secondo trimestre dell'anno. Si evidenziano, inoltre, una serie di attività non pianificate nel piano di lavoro presentato per il 2014, svolte tuttavia in corso d'anno in seguito a segnalazioni interne o derivanti da istruttorie avviate per motivi diversi. Di seguito viene riportato la sintesi delle stesse:
 - A.5.5. Contestuale iscrizione elenco Agenti e Mediatori: l'attività di verifica volta ad accertare il rispetto del principio di "incompatibilità", delineato dalla riforma del settore, fra l'attività di agenzia in attività finanziaria e quella di mediazione creditizia. Il principio di separazione tra le due attività non consente all'Agente in attività finanziaria iscritto nell'apposito elenco di svolgere funzioni di amministrazione o direzione, nonché detenere il controllo di una società di mediazione creditizia, laddove tale controllo sia diretto o indiretto sulla gestione dell'attività riservata. Dalle verifiche svolte non sono emerse situazioni con criticità;
 - A.5.6. Pluralità di collaborazione: una presunta incompatibilità, prevista dal comma 2 dell'articolo 128-*octies* del D.Lgs. 385/1993, per effetto di una pluralità di comunicazioni di collaborazione è stata riscontrata in n. 49 casi esaminati;
 - B.1.2. Inattività protrattasi per oltre un anno: disamina molto impegnativa, dal punto di vista operativo e soprattutto nella fase iniziale e nelle attività massive, che ha avuto

come obiettivo l'accertamento dell'esercizio effettivo dell'attività di agenzia in attività finanziaria o di mediazione creditizia; effettuata in più tranche, ha coinvolto tutti i soggetti risultati iscritti negli elenchi da oltre un anno con la dicitura "non operativo". Nel 2014, sono stati oltre n. 900 i soggetti che, dal momento della presentazione dell'istanza di iscrizione ovvero in un momento successivo, non hanno ottemperato ad uno o più degli adempimenti richiesti quali:

- comunicazione dei dati relativi al mandato sottoscritto con l'Intermediario preponente, come previsto dagli articoli 128-*quater* del D.Lgs. 385/1993 e 17, comma 1, ultima parte, del Regolamento interno OAM;
- stipula di una polizza di assicurazione della responsabilità civile per i danni arrecati nell'esercizio dell'attività derivanti da condotte proprie o di terzi del cui operato gli iscritti rispondono a norma di legge, ai sensi degli artt. 128-*quinquies*, comma 1-*bis*, del D.Lgs. 385/1993 e 17, comma 1, del Regolamento interno OAM;
- versamento all'Erario della tassa di concessione governativa prevista dal D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 641;

e che, pertanto, non hanno potuto svolgere l'attività riservata per oltre un anno dalla data di iscrizione negli Elenchi.

Le attività poste in essere sono state molteplici ed articolate in quanto, oltre alla trasmissione a mezzo PEC, si è dovuto provvedere all'invio di lettere raccomandate per la comunicazione di avvio della procedura di cancellazione. È confermata, dalle evidenze sopra esposte, una effettiva difficoltà di comunicazione con quei soggetti che, seppure iscritti, non hanno interesse a gestire la posizione aperta presso l'Organismo.

Provvedimenti sanzionatori proposti al Comitato di gestione (a seguito di controlli a distanza)

A conclusione del lavoro svolto sull'argomento sopra descritto sono state proposte, nel corso dei Comitati di gestione effettuati nel 2014, n. 679 cancellazioni, ai sensi del comma 3, lettera b), dell'articolo 128-*duodecies* del D.Lgs. 385/1993, per mancanza di riscontri, mentre altre n. 101 cancellazioni sono state proposte per assenza di giustificati motivi. Per n. 72 casi si è, invece, proceduto all'archiviazione della procedura in seguito ad intervenuta richiesta di cancellazione su istanza di parte all'ufficio Elenchi. Solo n. 1 soggetto è, nel frattempo, diventato operativo, mentre per n. 2 soggetti è stata riscontrata appropriata la motivazione addotta.

Si evidenzia, inoltre, che anche per ulteriori n. 380 soggetti, già inseriti tra gli iscritti che non hanno provveduto al pagamento del previsto contributo fisso relativo all'anno 2013 di cui al successivo paragrafo e, in ogni caso, non operativi da oltre un anno, è stata avviata la procedura di contestazione.

C.1.1. Mancato versamento del contributo fisso annuale: inizialmente sono stati individuati n. 514 soggetti che, nonostante le molteplici attività intraprese dall'ufficio Elenchi e dall'Amministrazione per riscuotere il credito, non avevano comunque provveduto al versamento del contributo per l'anno precedente.

Pertanto, nel mese di settembre, è iniziata la procedura di contestazione che ha portato, entro il corrente anno, a deliberare n. 43 richiami per ritardato versamento, n. 50 per mancato versamento (con evidenza ai competenti uffici per un ulteriore tentativo di recupero del credito), n. 9 archiviazioni in seguito alla verifica dell'esatto versamento (inferiore in quanto anche iscritto in altri Elenchi) e n. 32 archiviazioni per sopraggiunta richiesta di cancellazione su istanza del soggetto debitore. Per i restanti n. 380 soggetti è stata avviata una nuova contestazione per protratta inoperatività che ha portato a deliberare, anche in questo caso, la cancellazione per tutti ai sensi dell'articolo 128-*duodecies*, comma 3, lettera b), del D.Lgs. 385/1993.

Ulteriori attività di verifica

Si riportano, infine, ulteriori attività non previste nella matrice dei controlli sulla quale si basa il piano di lavoro, comunque svolte partendo da segnalazioni pervenute dall'ufficio Elenchi.

Segnalazioni pervenute dall'ufficio Elenchi: consistono in variazioni dei dati presenti negli elenchi pubblici accolte con riserva con contestuale segnalazione all'ufficio Vigilanza per gli opportuni approfondimenti. Rientrano in questa fattispecie, per esempio, le variazioni relative ad un collaboratore precedentemente già comunicato da altro soggetto iscritto.

Iscrizione dei collaboratori di società di persone: lo scopo dell'attività di verifica è stato quello di accertare che gli Agenti in attività finanziaria iscritti, anche nella sezione speciale dell'Elenco in qualità di Agenti in attività finanziaria che prestano esclusivamente servizi di pagamento, costituiti in forma di società di persone, si avvalgano, per il contatto con il pubblico, di collaboratori a loro volta iscritti negli Elenchi.

Attività di controllo in loco

Di seguito si riporta il consuntivo dell'attività di controllo in loco, anche non pianificata, contenente l'indicazione del numero e della durata delle ispezioni, delle risorse impiegate, dell'esito delle verifiche condotte e delle eventuali criticità ricorrenti riscontrate di natura sistemica

Il numero delle ispezioni previste nel programma annuale è stato rispettato nel totale ma con opportune variazioni nella suddivisione tra soggetti destinatari; ciò in quanto, in seguito all'avvio della fase operativa del progetto ispettorato, al quale si accenna nel proseguo, si è preferito approfondire la procedura di controllo di questi ultimi al fine di unificare sinergicamente i processi avviati.

L'approfondimento e l'organizzazione dell'area ispettorato è, inoltre, iniziata in concomitanza con le attività di gestione delle verifiche sull'osservanza delle disposizioni di cui al Titolo VI del TUB da parte delle società di Mediazione creditizia, la cui competenza è stata attribuita all'Organismo dal mese di luglio 2014.

La tabella che segue fornisce indicazione delle ispezioni svolte, suddivise per "tipo soggetto"; nel proseguo della relazione sarà indicata la durata, le risorse e l'esito delle stesse, con informazioni inerenti alle principali criticità riscontrate.

Controlli on-site effettuati e da piano	AAF			MC		Attività svolta 2014	Piano attività 2014
	P.F.	P.G.	Piano 2014	P.G.	Piano 2014		
Ispezioni in loco presso iscritti	-	6	10	9	5	15	15

Risultati dell'attività di controllo

A fronte delle attività di controllo riscontrabili dalla presente relazione, sono state inviate n. 2.268 (*) contestazioni di violazioni che hanno portato la funzione qui rappresentata a presentare altrettante proposte al Comitato di gestione, così come dalla seguente tabella:

Contestazioni in seguito ad attività di controllo	AAF		MC	IP		01.01.2014 31.12.2014
	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.	
Titoli di studio	24	-	-	-	-	24
Formazione obbligatoria	10	-	1	-	-	11
Polizza R.C. Professionale	28	4	-	-	-	32
Divieto contestuale iscrizione Aaf/Mc	2	-	-	-	-	2
Mancato versamento contributi e inattività protrattasi per oltre un anno	1.299	38	7	-	-	1.344
Inattività protrattasi per oltre un anno	847	8	-	-	-	855
Totali (*)	2.210	50	8	-	-	2.268

Tabella 3 - Prospetto contestazioni avviate nel 2014

(*) Escluse le n. 12 contestazioni avviate in seguito ad esposti ricevuti

Alla data della presente sono stati deliberati n. 145 richiami scritti ai sensi dell'articolo 128-*duodecies*, comma 1, lettera a), n. 3 cancellazioni dagli elenchi ai sensi del comma 1, lettera c), n. 742 cancellazioni ai sensi del comma 3, lettera b), e n. 121 archiviazioni in seguito alla definizione, in corso di dibattimento, delle criticità riscontrate.

Sono rimaste in attesa della scadenza dei termini istruttori, o sono in via di predisposizione delle proposte finali, le rimanenti n. 873 contestazioni ancora aperte, che saranno via via presentate al Comitato di gestione per eventuali delibere al riguardo.

Si segnala, in ultimo, che nel corso del 2014 sono state presentate alle Procure presso i competenti Tribunali n. 9 esposti, otto dei quali nati in seguito ad approfondimenti su segnalazioni ricevute, per ipotesi penalmente rilevante di esercizio abusivo dell'attività professionale riservata e uno in conseguenza dell'accertamento della falsificazione di una attestazione presentata.

Esposti, informazioni o notizie ricevute

Per “esposto” e “notizia ricevuta” si deve intendere una comunicazione scritta, segnalazione o reclamo presentato, anche per conoscenza, nella forma di lettera ordinaria o per raccomandata, incluso lo strumento della e-mail, del fax e della posta elettronica certificata (PEC), proveniente da soggetti istituzionali o da altri soggetti direttamente ovvero indirettamente attraverso rappresentanti quali legali o associazioni di categoria, che segnalino o esponano all’Organismo presunte violazioni o condotte irregolari poste in essere da iscritti, o per i quali sia in corso un procedimento di iscrizione negli elenchi.

Nel caso di esposto anonimo, laddove sia supportato da idonea documentazione, l’Ufficio è comunque tenuto a procedere ad una analisi e valutazione della situazione rappresentata al fine di identificare eventuali criticità o anomalie in capo a soggetti iscritti.

Qualora, invece, l’esposto evidenzi situazioni relative a soggetti non iscritti e, quindi, nella sostanza, relative a casi di presunto abusivismo delle attività riservate o a possibili anomalie e/o criticità commesse da soggetti non rientranti nella sfera di competenza dell’Organismo, quali ad esempio Intermediari finanziari o Istituti di credito, l’Ufficio valuta di volta in volta, sulla base delle argomentazioni e della documentazione di supporto presentate, se procedere con l’archiviazione, per insufficienza di elementi probatori, o l’inoltro dell’esposto alla competente Autorità o al relativo Organismo professionale per i necessari approfondimenti istruttori e/o conseguenti provvedimenti.

Le segnalazioni o le lamentele verbali in genere, presentate direttamente e informalmente a esponenti o dipendenti dell’Organismo, non possono avere riscontro se non a seguito di formale comunicazione all’Organismo stesso, nelle forme sopra esposte.

Di seguito si illustra la tabella di dettaglio degli esposti, delle informazioni o delle notizie ricevute, suddivisa per “Soggetto mittente” e “Territorialità segnalato”, con indicazione, nel proseguo, delle relative analisi ed evidenze.

Esposti e notizie ricevute, richieste di informazioni	01.01.2014 - 31.12.2014		
	Esposti	Richieste informazioni	Notizie ricevute
Soggetto mittente			
Anonimo	44	-	-
Privato	125	34	-
Guardia di Finanza (e altre FP)	3	142	10
Istituzionali - Bd'I / MEF / Ivass	12	9	7
Intermediario	39	8	-
Ente/Associazione	14	12	2
Totali	237	205	19
Territorialità			5
Nord	68	60	2
Centro	58	50	10
Sud	90	54	-
EE	2	3	2
ND - Dato non disponibile	19	38	19
Totali	237	205	

Tabella 1 - Prospetto di dettaglio delle segnalazioni ricevute nel 2014

Esposti - Delle n. 237 segnalazioni ricevute, n. 82 sono pervenute sulla specifica casella di posta elettronica certificata esposti@pec.organismo-am.it, pubblicata dal mese di maggio 2014 sul sito internet dell'Organismo all'interno dell'iniziativa "Segnala un abusivo"; da evidenziare, tuttavia, che gli esposti ricevuti hanno riguardato anche altre tematiche, oltre a quella dell'abusivismo.

Si fa altresì presente che un limitato numero di soggetti ha provveduto ad inviare, reiteratamente e, spesso in formato anonimo, segnalazioni aventi ad oggetto materie non rientranti nella competenza dell'Organismo.

A seguito delle attività istruttorie e degli approfondimenti avviati è stato necessario associare ad ognuno dei molteplici soggetti coinvolti, seppur indicati nella medesima segnalazione ricevuta, un diverso esito di trattamento, derivante dalla diversa conclusione degli accertamenti singolarmente effettuati.

Pertanto, nelle tabelle che seguono si è proceduto a classificare gli esposti in macro categorie, riferendosi al totale dei soggetti coinvolti negli esposti e non al numero (inferiore) di questi ultimi.

Esposti 01/01/2014 - 31/12/2014	Totale Soggetti coinvolti	Soggetto mittente					
		Anonimo	Privato	Guardia di Finanza (e altre FP)	Istituzionale Bdl / MEF / Ivass	Intermediario	Ente / Associazione
Esposti	443	59	185	3	15	158	23
Abusivismo	135	37	75	2	4	1	16
Collaboratori	37	7	22	1	1	1	2
- Non dichiarati	25	6	12	1	1	1	1
- Rapporti contrattuali	12	1	10	0	0	0	1
Prodotti e servizi	60	11	34	0	3	9	3
- Monomandato	10	5	4	0	0	1	0
- Incongruità prodotti	6	2	3	0	1	0	0
- Criticità contrattuali	44	4	27	0	2	8	3
Pubblicità	8	2	5	0	0	0	1
Illeciti	123	2	17	0	7	97	0
- Presunta truffa	106	2	5	0	4	95	0
- Presunta violazione norme attività	14	0	10	0	2	2	0
- Presunta violazione disciplina societaria	3	0	2	0	1	0	0
Variazione non comunicata	75	0	27	0	0	47	1
- Recesso mandato	73	0	26	0	0	47	0
- Informazioni societarie	1	0	0	0	0	0	1
- Compagine sociale	1	0	1	0	0	0	0
Requisiti	3	0	3	0	0	0	0
- Onorabilità	2	0	2	0	0	0	0
- Capitale sociale	1	0	1	0	0	0	0
Trasparenza	2	0	2	0	0	0	0

Tabella 2 - Prospetto di dettaglio degli esposti ricevuti (n. soggetti coinvolti) nel 2014 per materia

Il maggior numero degli esposti ricevuti riguarda le segnalazioni per presunto esercizio abusivo dell'attività. Nell'ambito delle indagini sono state riscontrate difficoltà di approfondimento dovute sia alla mancanza di dati identificativi certi dei soggetti segnalati, che della documentazione idonea a comprovarne l'effettivo esercizio dell'attività riservata, elementi indispensabili per l'avvio delle opportune azioni di competenza dell'Organismo.

Ad esito delle relative attività istruttorie sono stati presentati complessivamente otto esposti alle Procure della Repubblica di competenza, mentre altre cinque segnalazioni sono attualmente in esame, con la collaborazione delle risorse legali, al fine di accertare gli elementi per dar corso alle relative denunce presso le competenti Autorità.

Le problematiche che riguardano la categoria dei Collaboratori si riferiscono, in particolar modo, a presunti rapporti non dichiarati, in violazione dell'articolo 128-*novies*, comma 3, del

D.Lgs. n. 385/1993; parte di queste segnalazioni sono state archiviate dopo gli opportuni approfondimenti, mentre le restanti sono in fase di verifica o in attesa di ricevere ulteriori informazioni o chiarimenti da parte degli iscritti interessati.

Per quanto riguarda le segnalazioni relative ai prodotti e servizi si segnalano, sostanzialmente, criticità contrattuali, tra gli iscritti, tra questi ultimi e i loro collaboratori e, in sporadici casi, tra gli stessi e gli Intermediari mandanti per, ad esempio, pratiche non approvate, provvigioni non corrisposte, accordi commerciali non rispettati o recessi contrattuali non comunicati o impugnati.

Alcune comunicazioni ricevute hanno avuto ad oggetto iniziative pubblicitarie, realizzate da Agenti in attività finanziaria, non chiare o, addirittura, fuorvianti; tali iniziative sono state realizzate, in particolar modo, attraverso portali o siti internet e materiali pubblicitario in formato cartaceo a distribuzione locale, quali i quotidiani definiti di “*Free press*” e volantini. Di queste, due segnalazioni sono state archiviate in seguito ad esame e approfondimenti, altre sono in fase di verifica o nell’attesa di ricevere informazioni o chiarimenti richiesti ai soggetti segnalanti o segnalati.

Per ciò che attiene le segnalazioni ricevute con riferimento alla violazione dell’articolo 23, comma 6, del D.Lgs. n. 141/2010 e dell’articolo 30, comma 1, del Regolamento Interno OAM in materia di dati contenuti nell’elenco pubblico e di comunicazioni di variazioni intervenute negli stessi, si nota un aumento delle evidenze inoltrate dagli Intermediari finanziari e dagli Agenti in attività finanziaria iscritti per conto dei quali i soggetti segnalati, anch’essi Agenti iscritti, collaborano; tale situazione denota l’inizio di una maggior attività di controllo, con verifiche periodiche sugli elenchi, da parte degli Intermediari, e degli Agenti di riferimento, sui soggetti con i quali sottoscrivono accordi commerciali.

Anche in questo caso, alcune segnalazioni sono state archiviate in quanto, a seguito di sollecito, le informazioni aggiornate sono state inserite dagli iscritti mediante procedura dedicata mentre altre sono in fase di verifica o in attesa di ricevere ulteriori informazioni o chiarimenti; viceversa, per alcuni soggetti è in fase di avvio una procedura sanzionatoria in quanto non hanno modificato i dati nonostante la specifica richiesta inoltrata dall’Organismo.

All’interno della categoria degli illeciti sono state registrate le segnalazioni relative a presunte attività di truffa e quelle riferite a violazione delle norme che regolano l’attività di agenzia in attività finanziaria e di mediazione creditizia quali, ad esempio, la segnalazione di potenziale clientela da parte di iscritti, tra di loro in situazioni di incompatibilità, l’attività svolta da iscritti non operativi o, in prima persona, da ex collaboratori di iscritti.

Nella tabella 3 che segue è stata rappresentata la situazione degli esposti ricevuti nel periodo in esame in funzione dell’esito che ciascuno dei soggetti coinvolti negli stessi, ha avuto.

Esposti 01/01/2014 - 31/12/2014	Totale Soggetti coinvolti	Esito Trattamento			
		Archiviazione	Contestazione violazione	Esposto vs/Procura	Istruttoria in corso
Esposti	443	211	11	7	214
Abusivismo	135	88	0	6	41
Collaboratori	37	22	4	0	11
Prodotti e servizi	60	38	1	0	21
Pubblicità	8	3	1	0	4
Illeciti	123	11	4	1	107
Variazione non comunicata	75	47	0	0	28
Requisiti	3	0	1	0	2
Trasparenza	2	2	0	0	0

Tabella 3 – Ripartizione esposti per esito di trattamento

Similmente, nella tabella 4 sono stati evidenziati solo gli esposti che, alla fine dell'anno, risultavano ancora in lavorazione, con indicazioni di dettaglio dello stato della relativa istruttoria.

Esposti 01/01/2014 - 31/12/2014	Totale Soggetti coinvolti	Istruttoria in corso				
		In esame	In attesa riscontro segnalato / segnalante	In predisposiz. contestazione	In predisposiz. esposto	In valutaz. legale
Esposti	214	60	123	16	3	12
Abusivismo	41	28	3	1	3	6
Collaboratori	11	7	3	0	0	1
Prodotti e servizi	21	13	6	1	0	1
Pubblicità	4	2	2	0	0	0
Illeciti	107	5	97	3	0	2
Variaz. non comunicata	28	3	12	11	0	2
Requisiti	2	2	0	0	0	0
Trasparenza	0	0	0	0	0	0

Tabella 4 – Dettaglio istruttoria in corso

Richieste di informazioni e notizie ricevute - sono state complessivamente n. 526 delle quali la maggior parte, come per lo scorso anno, relative ad attività poste in essere dalla Guardia di Finanza, nell'ambito delle competenze loro assegnate.

Le richieste hanno riguardato dati relativi a soggetti iscritti, non visibili mediante la consultazione del portale internet dell'Organismo, con particolare riferimento, nel periodo in esame, a indagini in corso su Agenti in attività finanziaria e operatori nei servizi di pagamento. Sono, inoltre, pervenuti i primi riscontri, classificati quali notizie ricevute, sulle attività svolte

dalla medesima Guardia di Finanza in seguito alle richieste effettuate in precedenza; sulla base dei risultati comunicati l'Organismo provvederà ad effettuare gli opportuni approfondimenti al fine di individuare eventuali aspetti sanzionatori di competenza.

Scambi di informazioni con autorità terze

È stato molto attivo e proficuo lo scambio di informazioni con la Fondazione ENASARCO, soprattutto mediante esame dei dati relativi ai collaboratori dichiarati all'Organismo, ai quali dovrebbero corrispondere soggetti per i quali i preponenti devono versare i contributi previdenziali in rapporto alle provvigioni erogate. L'analisi ha comportato incontri periodici e pianificazione di attività comuni, sostanzialmente confluite in accessi ispettivi.

Anche con la Guardia di Finanza è continuata l'attività di riscontro delle richieste, dalla stessa inoltrate mediante invio delle relative informazioni; in alcuni casi, inoltre, sono pervenuti gli aggiornamenti in merito a precedenti scambi di informazioni nell'ambito delle reciproche attività che hanno permesso l'aggiornamento del database dell'Organismo.

Richiami, sospensioni, cancellazioni e sospensioni cautelari

In seguito alle attività di controllo svolte, l'Ufficio Vigilanza ha provveduto ad accertare ed a contestare una serie di violazioni, gestendo le successive fasi di contraddittorio e, ove richiesto, di audizione o accesso agli atti, quest'ultima in collaborazione con la Segreteria generale.

In corso d'anno sono stati, pertanto, deliberati i sotto elencati provvedimenti definitivi:

Provvedimenti sanzionatori adottati	N. sogg.	Tipo soggetto				
		AAF		MC	IP	
		P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.
Richiamo scritto - Mancato riscontro attività di controllo	44	42	-	2	-	-
Richiamo scritto - Versamento contributo 2013	97	75	19	3	-	-
Richiamo scritto - Collaborazione non dichiarata	2	-	1	1	-	-
Richiamo scritto - Criticità su prodotti e servizi	1	1	-	-	-	-
Richiamo scritto - Incompatibilità	1	1	-	-	-	-
Cancellazione sanzionatoria comma 1 - Violazione polizza R.C.	1	-	1	-	-	-
Cancellazione sanzionatoria comma 1 - Illecito	2	1	1	-	-	-
Totali	148	120	22	6	-	-

Tabella 6 – Prospetto di dettaglio dei provvedimenti sanzionatori deliberati nel 2014

Si è inoltre provveduto ad impartire specifiche indicazioni di archiviazione nei casi di definizione della contestazione o in seguito all'intervenuta cancellazione dall'elenco su istanza dell'iscritto stesso, così come dettagliato della tabella che segue:

Altri provvedimenti adottati	N. sogg.	Tipo soggetto				
		AAF		MC	IP	
		P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.
Archiviazione - Per invio documentazione richiesta	14	11	3	-	-	-
Archiviazione - Per cancellazione su istanza di parte	95	86	7	1	1	-
Archiviazione - Per compensazione contributo (Iscritti altri Albi)	9	9	-	-	-	-
Archiviazione - Soggetto non operativo diventato operativo	1	1	-	-	-	-
Archiviazione - Proroga inoperatività per giustificato motivo	2	2	-	-	-	-
Cancellazione comma 3 - Inoperatività protratta oltre 365 giorni	742	701	5	-	36	-
Stralcio procedure	4	4	-	-	-	-
Totali	867	814	15	1	37	-

Tabella 7 – Prospetto di dettaglio degli altri provvedimenti adottati nel 2014

6 | UFFICIO INFORMATION TECHNOLOGY

INTRODUZIONE

Dopo la costituzione degli Elenchi e la strutturazione dell'Organismo (2013), le attività informatiche del 2014 hanno perseguito, fundamentalmente, due obiettivi:

- la copertura funzionale dell'applicativo di gestione degli Elenchi in uso,
- la progettazione di un nuovo Sistema Informativo (GEAM) adatto a soddisfare esigenze di gestione, sempre più stringenti e necessarie.

Nei primi mesi dell'anno è stato messo in esercizio il nuovo Portale dell'OAM con una visibilità assai curata degli Elenchi e spinte funzionalità di ricerca informativa.

Da allora ha preso corpo la volontà di revisione dell'intero applicativo: il percorso così intrapreso ha visto data fondamentale lo scorso luglio, con uno studio di fattibilità e un'ipotesi di reingegnerizzazione totale del sistema in uso.

Lo sviluppo del progetto, iniziato ad ottobre e articolato in più fasi di rilascio, prevede una prima conclusione nel prossimo giugno.

Le necessità operative legate allo sviluppo delle funzionalità dell'OAM (in particolare Vigilanza) non sono risultate differibili ed hanno imposto l'onere di affrontare sviluppi, anche significativi, sul sistema corrente. In seguito, tali funzionalità saranno da riportare, migrate, sul sistema target (GEAM). Questo impegno si è esteso per l'intero anno e ha impattato la definizione del nuovo contesto progettuale, aumentandone la complessità.

Sul piano più strettamente applicativo e meno progettuale sono stati effettuati:

- il rilascio di una nuova versione del sistema di riconciliazione dei pagamenti per gestirne la storicizzazione (marzo 2014);
- la messa in esercizio del servizio per la gestione dei nuovi soggetti IP Comunitari e IMEL (settembre 2014);
- l'articolata attività di revisione/predisposizione di elementi strutturali dell'Ufficio IT (piano Sicurezza, procedure, disciplinari, altro). Queste attività hanno potuto avere inizio dopo la definizione del progetto GEAM (IV trimestre).

ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2014

La linea guida seguita è quella di mantenere snella la struttura e di affidare, attraverso forniture, *outsourcing* ed altro, tutti i compiti demandabili all'esterno a fornitori di provata competenza.

Dopo l'inserimento, nel giugno 2013, del Responsabile, nel corso del 2014, l'Ufficio IT è stato integrato da due nuovi elementi operativi.

Il 2014 si è aperto con gli obiettivi prevalenti di:

- messa in esercizio del nuovo Portale, integrato con funzioni evolute di ricerca di contenuti, comunicazione, accesso.

Il progetto di trasformazione del sito istituzionale dell'Organismo - inizialmente ricco di contenuti ma con qualche limitazione sul piano della fruibilità e della comunicazione -,

si è concluso in marzo con la messa in esercizio della nuova versione del portale (il cambio è stato realizzato senza interruzione di servizio).

Relativamente alla funzionalità degli Elenchi, nell'ultimo trimestre del 2014, si è costruito un nuovo rilascio che integra la precedente edizione con ulteriori migliorie nei *layout* e fornendo la storicizzazione delle informazioni, la visibilità di dati ulteriori, l'accesso a nuove ricerche.

Alla data, questa *release* ha superato positivamente i collaudi e sarà resa disponibile in febbraio 2015;

- messa in esercizio di nuove funzionalità e/o revisione delle funzioni esistenti di *front* e *back office* per la gestione degli Elenchi.

Il sistema attuale, sviluppato per perseguire i primi obiettivi dell'OAM (*in primis*, le procedure di iscrizione per i Soggetti OAM e la costruzione di un Elenco), nel corso del 2014 e, in maniera residuale anche per il 2015, sarà significativamente mantenuto per potere assolvere ad ulteriori funzionalità e attività di gestione;

- supporto ai piani di attività della Vigilanza, con la predisposizione di automatismi di percorsi e processi.

Dovendo intervenire a ridosso degli *iter* autorizzativo-approvativi delle procedure dell'Ufficio di Vigilanza, il percorso di informatizzazione non è stato agevole, data la variabilità di un contesto che si caratterizzava per essere costantemente *in fieri*.

Oltre le attività massive – liste di controllo, predisposizione dei testi lettera, diversificati, anche a parità di iniziativa - è stato completato il primo rilascio dell'automatismo di gestione di un Esposto, prima, e, in seguito, delle Procedure Sanzionatorie. Attualmente tali Procedure sono in fase di revisione funzionale;

- revisione del sistema di gestione in uso.

Il percorso di integrazione, iniziato nel 2013, la crescente consapevolezza di dati e funzioni, in gran parte rivelatasi in corso di gestione, ha messo in luce la necessità di interventi strutturali così profondi da portare alla decisione di ri-progettare il sistema informativo, a partire dalla Base Dati.

- predisposizione di piattaforme applicative per la gestione dei nuovi soggetti:
in settembre, è stato messo in esercizio il servizio per la gestione degli IP Comunitari e IMEL. Nello stesso periodo, si è concluso lo studio per la gestione di nuovi soggetti Cambiavalute il cui progetto informatico dovrà concludersi entro giugno 2015;
- evoluzione del sistema di riconciliazione dei pagamenti;
le necessità di riconciliazione dei pagamenti, hanno trovato soluzione con l'adozione di un applicativo ad *hoc* – SIRC -, implementato per gestire la storicizzazione delle informazioni;
- gestione del Protocollo Unico;
le attività di personalizzazione e sviluppo di un sistema di protocollo unico, si sono concluse in giugno e tutte le funzionalità necessarie ad un pieno utilizzo sono disponibili da dicembre;
- sicurezza.

L'OAM, consapevole della necessità di dotarsi di un approccio strutturato alla sicurezza delle informazioni, dopo aver concluso le attività di analisi del progetto GEAM, quindi a partire da Settembre, ha condotto un'attività preliminare di valutazione complessiva delle necessità progettuali di sicurezza.

L'attività, conclusa a novembre, ha focalizzato obiettivi ed attività conseguenti in termini delle politiche e dei piani per la sicurezza delle informazioni che l'Organismo intende perseguire, in base e commisurate alle sue necessità e struttura. Con queste finalità, l'Organismo predisporrà un piano d'azione, già iniziato con la revisione delle proprie procedure.

Considerazioni finali

Sia per la complessità normativa che per la variabilità del contesto, la particolare materia trattata dall'Organismo ammette percorsi di eccezione, numerosi e non isolati.

La natura, poi, dell'OAM, imponendo rigore, richiama alla necessità di trattare, in modo proceduralizzato, anche taluni percorsi, la cui ricorsività si limita a modesti volumi. Di conseguenza, spesso, i sistemi vengono ad essere costituiti anche "di particolari" che manifestano limitata (o nessuna) economia tecnologica.

L'Organismo è, poi, un' "Azienda" unica, con scarsi riferimenti e possibilità di valersi di esperienze esterne pregresse e diffuse.

Questa caratteristica, unitamente alla crescente focalizzazione e formalizzazione delle dinamiche di relazione con interlocutori sempre più numerosi, compresi quelli istituzionali, sono forieri di nuovi focus e di conseguenza, di nuovi sviluppi e attività anche significative, il cui impatto sul sistema informatico non è sempre prevedibile.

7 | UFFICIO AMMINISTRAZIONE E FINANZA

INTRODUZIONE

Il percorso intrapreso, già dall'inizio del 2013, di approntamento e successivo miglioramento e integrazione di un sistema completo di reportistica economica, finanziaria, corredata di note informative, ha contribuito a un'efficiente gestione amministrativa dell'Organismo e al coordinamento funzionale tra i vari Uffici interni e di professionisti esterni.

Sono state rilasciate relazioni a diversi livelli di controllo sia direzionale che di Comitato di gestione con scadenza almeno trimestrale per rilasciare flash periodici di risultato economico finanziario e eventuali scostamenti dal budget.

Nel corso del 2014 la gestione finanziaria delle risorse dell'Organismo è stata condotta con prudenza e nel sostanziale rispetto del *budget* assestato e approvato.

ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2014

Nel corso del 2014, l'Ufficio Amministrazione e Finanza ha provveduto, in generale, a:

- svolgere funzioni di carattere amministrativo e contabile fornendo ogni supporto in materia di programmazione finanziaria, contabilità generale e bilancio;
- curare - d'intesa e a supporto dello studio professionale che svolge attività contabile in *outsourcing* - gli adempimenti, gli atti ed i provvedimenti amministrativi e contabili dell'Organismo;
- redigere relazioni periodiche sulla contabilità generale, sul progetto di bilancio di previsione, sul bilancio consuntivo e sul rendiconto finanziario della gestione;
- gestire contabilmente i contratti relativi alle attività dell'Organismo, le spese effettuate dall'Organismo e al controllo contabile-amministrativo dei documenti di spesa e rendicontazione delle spese effettuate;
- fornire supporto nell'espletamento di attività tipiche connesse al ciclo acquisti e al monitoraggio dell'area cassa e banche;
- assistere il Direttore generale nei rapporti con il Collegio sindacale e nell'evasione delle richieste e nel rilascio di documenti afferenti il controllo contabile e amministrativo.

Nel corso dell'anno 2014 la gestione finanziaria dell'Organismo è stata condotta con prudenza e nel rispetto del *budget* approvato. La gestione amministrativa è stata lineare e non si sono riscontrate criticità operative.

Il risultato di chiusura economica e finanziaria 2014 è migliore rispetto a quanto previsto nel primo *budget* approvato e poi aggiornato attraverso previsioni trimestrali in corso d'anno, prevalentemente per via di un migliore andamento degli incassi di contributi conseguenti anche a nuove iscrizioni agli elenchi avvenute in corso d'anno.

Il bilancio di previsione 2015, redatto ai sensi dell'art. 38 del regolamento adottato dall'OAM, tiene conto dei risultati economici e finanziari maturati nel corso dei precedenti esercizi e prospetta un obiettivo di parziale riassorbimento delle riserve economiche e

finanziare accumulate. Il risultato economico e finanziario previsto per il 2015, sulla base dei proventi e delle spese attese, risulta, infatti, negativo.

La gestione economica e finanziaria prospettica si attende in linea con le impostazioni gestionali già consolidate e, pertanto, si prevede una continuità nell'utilizzo degli strumenti di monitoraggio adottati e nel sistema di controllo impostato e testato.

La funzione amministrazione e finanza ha collaborato attivamente alla gestione del Manuale delle Procedure Interne dell'OAM che costituisce un corpo di documenti completo e organico, ma altresì dinamico.

In un'ottica di costante miglioramento ed allineamento rispetto all'evoluzione della struttura interna e delle esigenze operative, sono state svolte attività di manutenzione e aggiornamento del corpo del Manuale attraverso il completamento e integrazione con flow-chart di procedure già emesse nel 2013 ed emissione di nuove procedure con particolare riguardo alla funzione di vigilanza.

Gestione immobili - sede

Nel corso del 2014 sono stati realizzati alcuni lavori di adeguamento interno della sede legale e operativa dell'OAM in Piazza Borghese 3, sostanzialmente finalizzati a migliorarne le funzionalità rispetto alle esigenze derivanti dalla struttura organizzativa dell'Organismo che si è evoluta e incrementata nel corso dell'esercizio. Potranno verificarsi eventuali ulteriori interventi nel corso del 2015, sempre per adeguamenti connessi all'evoluzione della struttura operativa dell'OAM.

Organico e costi del personale

Le previsioni a finire per l'anno 2015, tengono conto del rafforzamento prevedibile dell'organico con riguardo al potenziamento della funzione di vigilanza.

L'anno 2014 si chiude con un organico di 36 unità tra dipendenti e collaboratori.

Non sono previsti particolari interventi sulla struttura dei compensi di dipendenti e collaboratori, se non quelli riconducibili a riallineamenti di base in seguito alla distribuzione dei ruoli e delle attività di competenza operative e di controllo.

8 | PROVE D'ESAME, PROVA VALUTATIVA ED AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

INTRODUZIONE

Ai sensi dell'art. 128-*quinquies* e 128-*septies* del TUB, e nello specifico dell'art. 14 del TUB, tra i requisiti di professionalità richiesti per l'iscrizione negli Elenchi rispettivamente agli Agenti in attività finanziaria e ai Mediatori creditizi, così come per i soggetti che svolgono funzioni di amministrazione o direzione in società che richiedono l'iscrizione, è richiesto il superamento di un apposito esame il quale deve consentire di verificare l'effettivo possesso da parte dei candidati delle competenze necessarie e di un'adeguata conoscenza in materie giuridiche, economiche, finanziarie e tecniche per lo svolgimento dell'attività.

Come previsto dall'art. 24 del D. Lgs.141/2010, l'OAM indice con cadenza almeno annuale, secondo le modalità dallo stesso stabilite, l'esame volto ad accertare i requisiti di professionalità di coloro che richiedono l'iscrizione negli Elenchi.

Il database delle domande d'esame, dal quale sono estrapolati i quesiti che vengono posti ai candidati, è pubblicato sul sito dell'Organismo e nel corso del 2014 è stato oggetto di rivisitazione. Il nuovo database sarà pubblicato sul sito dell'Organismo entro il primo semestre 2015.

PROVE D'ESAME 2014

Nel 2014 l'OAM ha indetto 8 Sessioni d'esame, distribuite nelle città di Roma e Milano, con la pubblicazione dei relativi Bandi sul sito dell'Organismo al fine di garantire adeguata pubblicità ad ogni informazione relativa allo stesso e la nomina delle Commissioni d'esame, tra i componenti delle quali è stato previsto almeno un componente del Comitato di gestione dell'OAM.

Attraverso le aree private sul sito web dell'OAM, gli utenti registrati hanno avuto la possibilità di prenotare i posti per le prove d'esame e di verificare l'esito delle proprie prove.

Durante gli esami è stato svolto in aula un servizio di sorveglianza attraverso il quale sono state prontamente evidenziate alla Commissione d'esame eventuali situazioni potenzialmente anomale. Il personale addetto non ha interagito in alcun modo con i candidati se non per somministrare eventuali informazioni logistiche o relative alle modalità di svolgimento della prova.

Le Commissioni d'esame hanno redatto, per ciascuna sessione, verbali di svolgimento delle prove stesse, i quali sono depositati in sede per la loro conservazione.

Infine, per la presa visione degli elaborati da parte dei candidati, l'OAM ha garantito che gli stessi potessero ricevere la digitalizzazione del contenuto dei plichi d'esame consegnati all'esito di ciascuna sessione. Ricevuta una specifica richiesta tramite e-mail da parte dei soggetti interessati, l'OAM ha inviato la scheda anagrafica, il questionario, il foglio risposte e l'elenco delle risposte corrette abbinato al questionario in modo che i candidati potessero

verificare la correzione dei propri elaborati.

La tabella che segue indica nello specifico i dati delle prove d'esame:

Sedute d'esame (N°)	2014
Totale	8
Roma	4
Milano	4

Posti disponibili (N°)	
Totale	1.020
Posti prenotati	927
Candidati presentati	903
Idonei	632
Idonei/presentati	70%

Nei paragrafi che seguono si riportano breve analisi statistiche dei risultati delle prove d'esame del 2014.

Percentuale di Presenza

SESSIONE	ISCRITTI	PARTECIPANTI	% AFFLUENZA
23	120	116	97%
24	120	119	99%
25	59	59	100%
26	97	95	98%
27	120	115	96%
28	120	119	99%
29	142	138	97%
30	149	142	95%
Totale	927	903	97%

Percentuale di Idonei

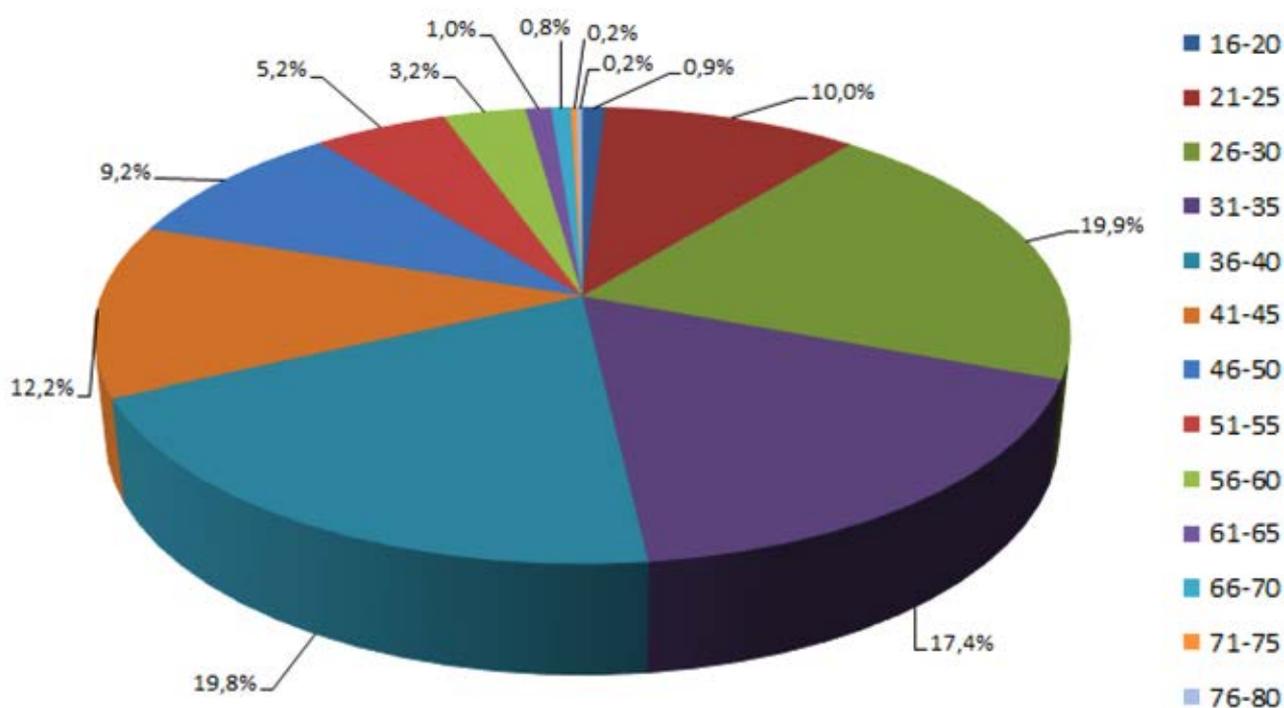
SESSIONE	ISCRITTI	IDONEI	% IDONEI
23	116	86	74%
24	119	64	54%
25	59	48	81%
26	95	67	71%
27	115	77	67%
28	119	91	76%
29	138	99	72%
30	142	100	70%
Totale	903	632	70%

Statistiche per Candidato

Distribuzione partecipanti per età

FASCIA	PARTECIPANTI	% Su Totale
16-20	8	0,9%
21-25	90	10,0%
26-30	180	19,9%
31-35	157	17,4%
36-40	179	19,8%
41-45	110	12,2%
46-50	83	9,2%
51-55	47	5,2%
56-60	29	3,2%
61-65	9	1,0%
66-70	7	0,8%
71-75	2	0,2%
76-80	2	0,2%

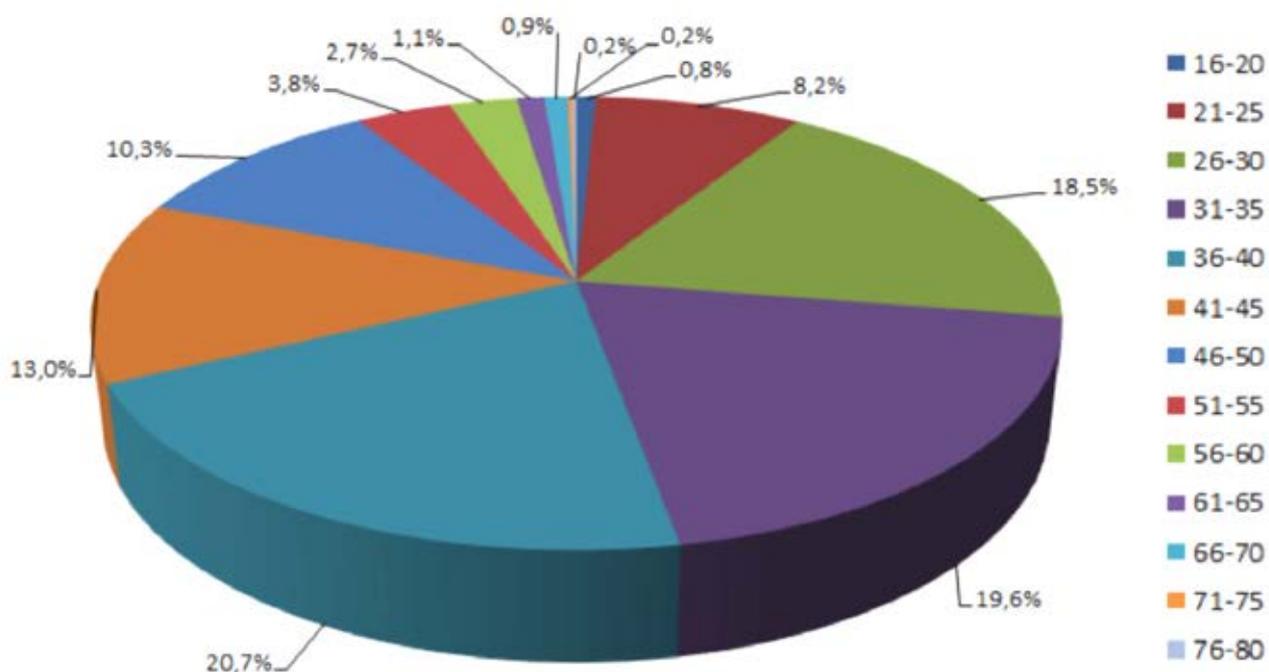
PARTECIPANTI



Distribuzione Idonei per età

FASCIA	PARTECIPANTI	IDONEI	% SU TOTALE IDONEI	% Idonei rispetto stessa Fascia Età
16-20	8	5	0,8%	62,5%
21-25	90	52	8,2%	57,8%
26-30	180	117	18,5%	65,0%
31-35	157	124	19,6%	79,0%
36-40	179	131	20,7%	73,2%
41-45	110	82	13,0%	74,5%
46-50	83	65	10,3%	78,3%
51-55	47	24	3,8%	51,1%
56-60	29	17	2,7%	58,6%
61-65	9	7	1,1%	77,8%
66-70	7	6	0,9%	85,7%
71-75	2	1	0,2%	11,1%
76-80	2	1	0,2%	50,0%

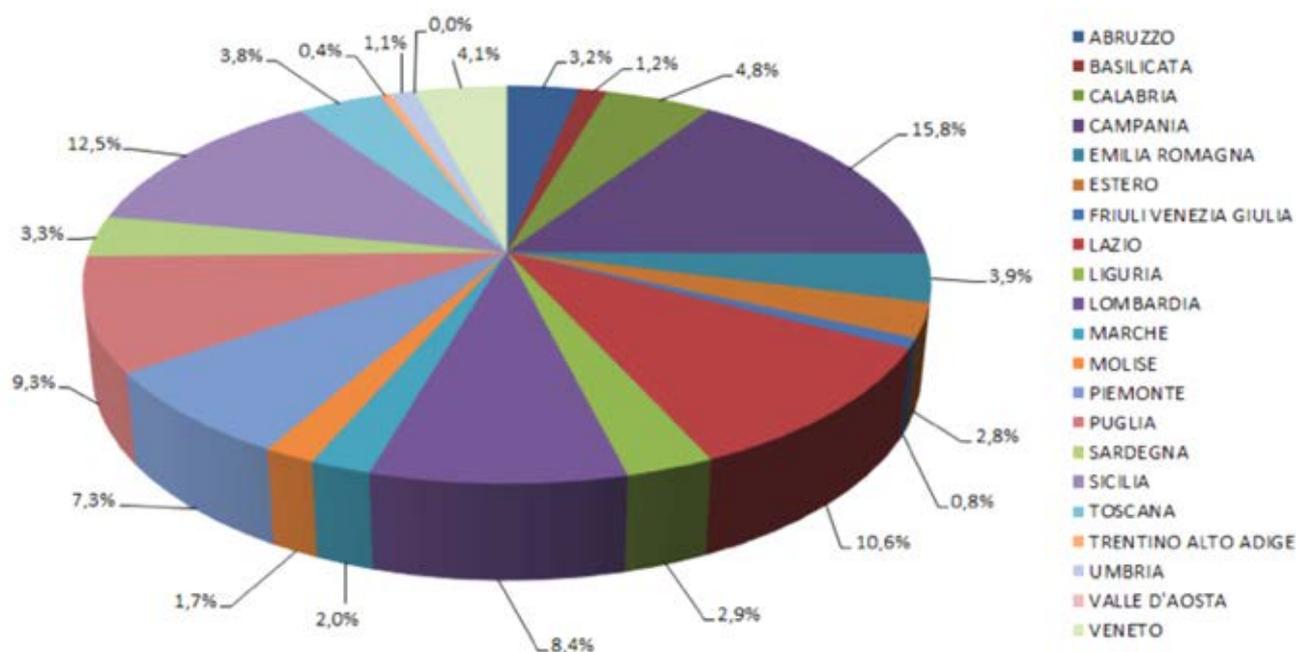
IDONEI SU TOTALE PARTECIPANTI



Distribuzione Partecipanti per Area Geografica

REGIONE	PARTECIPANTI	% PARTECIPANTI
ABRUZZO	29	3,2%
BASILICATA	11	1,2%
CALABRIA	43	4,8%
CAMPANIA	142	15,8%
EMILIA ROMAGNA	35	3,9%
ESTERO	25	2,8%
FRIULI VENEZIA GIULIA	7	0,8%
LAZIO	95	10,6%
LIGURIA	26	2,9%
LOMBARDIA	75	8,4%
MARCHE	18	2,0%
MOLISE	15	1,7%
PIEMONTE	65	7,3%
PUGLIA	83	9,3%
SARDEGNA	30	3,3%
SICILIA	112	12,5%
TOSCANA	34	3,8%
TRENTINO ALTO ADIGE	4	0,4%
UMBRIA	10	1,1%
VALLE D'AOSTA	0	0,0%
VENETO	37	4,1%

PARTECIPANTI PER REGIONE



PROVA VALUTATIVA

Nel corso del 2014 l'OAM ha proceduto con la revisione della disciplina relativa alla prova valutativa, così come era stata disciplinata nel 2012, adempiendo a quanto disciplinato dall'art. 128-*novies* del TUB.

In giugno il Comitato di gestione ha deliberato la nuova Circolare sulla prova valutativa disponendo altresì la consultazione pubblica sul sito dell'Organismo con la finalità di acquisire valutazioni, osservazioni e suggerimenti da parte dei soggetti interessati.

Tra le altre, sono state riviste le materie su cui verte la prova e il peso attribuito a ciascuna di esse in termini percentuali rispetto ai contenuti complessivi, i requisiti di ammissione, gli elementi caratterizzanti la prenotazione da parte dei candidati, il contributo richiesto, bandi e Commissioni di valutazione, le modalità di erogazione e di svolgimento della prova.

In attesa dell'emanazione definitiva della Circolare sulla nuova prova valutativa, sono attualmente in vigore le disposizioni contenute nella Circolare OAM n.5/12.

CORSO DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

L'anno 2014 ha visto l'approvazione (con entrata in vigore a partire dal 1 gennaio 2015), dopo consultazione pubblica sul sito dell'Organismo, delle Circolari contenenti disposizioni inerenti gli obblighi di formazione e di aggiornamento professionale sia per gli agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi (in sostituzione della Circolare OAM 6/12) che per agenti in attività finanziaria che prestano esclusivamente i servizi di pagamento (in sostituzione della Circolare OAM 12/13).

L'Organismo ha ritenuto quindi necessario ridefinire le disposizioni in oggetto al fine di adeguare alcune previsioni con le più evolute esigenze del mercato nonché al fine di razionalizzare la normativa di insieme.

9 | PIANO DI ATTIVITÀ PER IL 2015

INTRODUZIONE

Oltre alle attività istituzionali per le quali è preposto l'OAM e a quanto già indicato nei capitoli precedenti, si riportano le attività alle quali l'Organismo continuerà a dare corso e mettere a punto nel corso del 2014:

- sviluppo e completamento sistema IT;
- istituzione del Registro dei Cambiavalute;
- Osservatorio e lotta all'abusivismo;
- nuovo piano di comunicazione.

SVILUPPO E COMPLETAMENTO SISTEMA IT

Il 2015 si aprirà con gli obiettivi di seguito indicati:

- completamento delle attività di progetto e messa in esercizio - GEAM;
- messa in esercizio delle nuove funzionalità per la gestione degli Elenchi;
- predisposizione del nuovo servizio per la gestione dei Cambiavalute che, a differenza dei restanti soggetti, oltre a seguire un percorso di Iscrizione, dovranno trasmettere un articolato flusso mensile delle transazioni svolte nel periodo;
- supporto ai piani di attività della Vigilanza, con la predisposizione di ulteriori automatismi più stringenti a sostegno di percorsi e processi (proceduralizzazione dell'attività di indagine e revisione della procedura sanzionatoria);
- evoluzione di sistemi gestionali dei pagamenti (contributi e altro): l'Organismo vuole dotarsi di un sistema di pagamento più aderente al proprio modello organizzativo-operativo, completamente automatizzato, a riconciliazione automatica ed in linea all'evoluzione dei Sistemi di Pagamento (SEPA); l'apertura verso questa alternativa, porterà alla ristrutturazione dell'attuale applicativo di riconciliazione dei pagamenti (SIRC), riducendo il peso di risorse umane dedicate, limitando possibili errori e alzando il livello di sicurezza complessiva delle operazioni;
- predisposizione del piano della Sicurezza Informatica e relativa messa in atto.

Per tutte queste attività è stato predisposto un *budget*, i necessari sistemi di pianificazione, di controllo e di analisi di scostamento dai piani.

ISTITUZIONE DEL REGISTRO DEI CAMBIAVALUTE

Si procederà all'istituzione di apposito Registro riservato ai soggetti che esercitano professionalmente nei confronti del pubblico l'attività di cambiavalute, consistente nella negoziazione a pronti di mezzi di pagamento in valuta, anche su base stagionale, a seguito dell'emanazione da parte del MEF di proprio Decreto, ai sensi dell'art.17-*bis*, comma 7, del Decreto.

OSSERVATORIO E LOTTA ALL'ABUSIVISMO

Le iniziative discusse nel corso del 2014 saranno oggetto di ulteriore dibattito e prosecuzione nel corso dell'anno 2015.

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Convegni

È prevista l'organizzazione di due convegni. Uno più istituzionale, che avrà luogo in primavera, e che riguarderà il bilancio dell'OAM. L'altro, che sarà aperto agli operatori del settore e ricalcherà nei tempi e nei modi il convegno realizzato nel novembre del 2014, che si terrà in autunno.

Campagna di comunicazione istituzionale e sito

È prevista una nuova campagna di comunicazione istituzionale. Il tema della campagna sarà l'importanza della qualità professionale degli agenti in attività finanziaria e dei mediatori creditizi. La comunicazione verrà diffusa su stampa, radio e web a cavallo tra primavera e inverno 2015. Sotto il profilo produttivo, verranno utilizzati gli scatti fotografici e le produzioni radiofoniche del 2014 per evitare nuovi costi. Per il nuovo sito web verranno applicati alcuni correttivi per renderlo ancora più in linea con le esigenze degli operatori.

Il presente documento è stato redatto e trasmesso alla Banca d'Italia, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Decreto e dell'art. 31 del Regolamento interno dell'OAM, con lo scopo di relazionare dettagliatamente sull'attività svolta nell'anno 2014 e sul piano delle attività predisposto per l'anno 2015 in corso.