



Organismo per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi

Circolare n. 22/15

contenente disposizioni inerenti alla prova valutativa a norma dall'art. 128-*novies*, comma 1, del D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385.

(aggiornata, con modificazioni, con delibera del 26 ottobre 2023 del Comitato di Gestione)

L'OAM – Organismo per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi (di seguito "Organismo"),

visto il D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385, recante il Testo unico delle leggi in materia bancaria e finanziaria (di seguito anche "TUB");

visto il D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141, recante "*Attuazione della direttiva 2008/48/CE relativa ai contratti di credito ai consumatori, nonché modifiche del titolo VI del testo unico bancario (decreto legislativo n. 385 del 1993) in merito alla disciplina dei soggetti operanti nel settore finanziario, degli agenti in attività finanziaria e dei mediatori creditizi*" (di seguito il "decreto 141");

visto, in particolare, l'art. 128-*novies*, comma 1, del TUB, il quale prevede che i dipendenti e collaboratori di cui gli agenti in attività finanziaria ed i mediatori creditizi si avvalgono per il contatto con il pubblico (di seguito dipendenti e collaboratori) sono tenuti a superare una prova valutativa i cui contenuti sono stabiliti dall'Organismo;

vista la Circolare n. 5/12, approvata dal Comitato di Gestione in data 3 maggio 2012, contenente disposizioni inerenti alla prova valutativa;

vista la Circolare n. 19/14 "*contenente disposizioni inerenti gli obblighi di formazione e di aggiornamento professionale per agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi*";

ritenuto di dover ridefinire i contenuti e le modalità di effettuazione della disciplina della prova valutativa che sostituiranno integralmente quelli previsti nella Circolare n. 5/12;

visto l'articolo 36, comma 2, del Regolamento Interno dell'Organismo in base al quale lo stesso Comitato di Gestione può approvare circolari in ordine alle materie attribuite alla competenza dell'Organismo da leggi o regolamenti;

vista la delibera del 5 giugno 2014 del Comitato di Gestione con la quale è stata adottata la presente Circolare;

tenuto conto degli esiti della consultazione pubblica;

viste le delibere del 27 gennaio 2016 e del 25 maggio 2016 del Comitato di Gestione con le quali sono state apportate alcune modifiche alla medesima;

vista la delibera del 25 luglio 2023 del Comitato di Gestione con la quale sono state apportate ulteriori modifiche alla medesima;

vista, infine, la delibera del 26 ottobre 2023 del Comitato di Gestione;

approva, con modificazioni, la seguente

CIRCOLARE

Art. 1 – Prova valutativa

1. La prova valutativa prevista dall'art. 128-*novies*, comma 1, del TUB consiste nel superamento di un test di verifica, eseguito con strumenti informatici, delle competenze possedute sulle materie rilevanti per le attività di agenzia in attività finanziaria e di mediazione creditizia.
2. La prova valutativa è erogata dall'Organismo e si svolge secondo le modalità previste nella presente Circolare e nei singoli Bandi pubblicati ai sensi del successivo art. 4.
- 2-*bis*. È fatta salva la possibilità per l'Organismo di indire singole sessioni della prova valutativa su richiesta di società iscritte o che hanno presentato domanda di iscrizione negli Elenchi, secondo le modalità pubblicate nel Bando di cui all'art. 4, comma 3.
3. Nella Tabella "A" allegata alla presente Circolare sono indicate le materie su cui verte la prova valutativa ed il peso attribuito a ciascuna di esse in termini percentuali rispetto ai contenuti complessivi del test di verifica finale.
4. Gli iscritti negli elenchi dell'Organismo devono verificare che ciascuno dei loro dipendenti e collaboratori, dei quali si avvalgono per il contatto con il pubblico a norma dell'art. 128-*novies* del TUB, abbia superato la prova valutativa prima della trasmissione all'Organismo dei nominativi ai sensi dell'art. 128-*novies*, comma 3, del TUB.

5. L'Organismo nomina, per ciascuna Sessione della prova valutativa, una Commissione di valutazione che vigila sul corretto svolgimento della prova stessa, attraverso l'utilizzo degli strumenti informatici di cui al successivo art. 11, la quale ne convalida i risultati.

Art. 2 – Requisiti di ammissione alla prova valutativa

1. Possono essere ammessi alla partecipazione alla prova valutativa i soggetti che:

- a) abbiano frequentato il corso di formazione professionale di cui all'art. 14, comma 1, lett. b), del D.Lgs. n. 141/2010 così come disciplinato nell'art. 3 della Circolare n. 19/14;
- b) siano in possesso di una casella di posta elettronica certificata (PEC);
- c) abbiano effettuato la registrazione al portale www.organismo-am.it, accedendo al servizio "Registrazione", e prenotato la prova valutativa, attraverso l'apposito servizio, nei termini indicati nel Bando di cui al successivo art. 4;
- d) abbiano versato nei suddetti termini il contributo richiesto al successivo art. 6, indicandone il relativo TRN (*Transaction Reference Number*) in fase di prenotazione della prova valutativa;
- e) abbiano espressamente preso visione dell'informativa sul trattamento e la protezione dei dati personali, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento sulla protezione dei dati personali (UE) 2016/679, secondo le modalità indicate nel portale dell'Organismo.

Art. 3 - Requisiti tecnico-informatici

- 1. Lo svolgimento della prova valutativa è subordinato al possesso di un terminale informatico (*personal computer*), dotato di dispositivo di rilevazione audio e video, avente i requisiti tecnici riportati nel Bando di cui all'art. 4.
- 2. I candidati devono dotarsi anche di un dispositivo mobile, nella fattispecie un *tablet*, uno *smartphone* o un *phablet* (sono esclusi *smart TV*, *TV box* e *smartwatch*), dotato di telecamera, che deve soddisfare le caratteristiche minime riportate nel Bando di cui all'art. 4.
- 3. Il dispositivo mobile dotato di telecamera deve essere posizionato posteriormente, oppure lateralmente, rispetto alla postazione operativa del candidato e, in ogni caso, nel rispetto delle indicazioni ulteriori eventualmente fornite dalla Commissione di valutazione, allo scopo di ottenere una visione di insieme della postazione di lavoro durante lo svolgimento della prova valutativa a distanza.

Art. 4 – Bando della prova valutativa

1. Le date e le modalità di svolgimento delle sessioni della prova valutativa sono definite con un apposito Bando approvato dal Comitato di Gestione e pubblicato sul portale dell'Organismo almeno 30 giorni prima della data prevista per lo svolgimento di ciascuna sessione.

2. Il Bando approvato a norma del comma 1 indica:

- a) i requisiti di ammissione alla prova valutativa;
- b) le date e l'orario di ciascuna sessione, queste ultime previste per un numero non inferiore a dodici l'anno;
- c) le modalità di prenotazione e cancellazione della stessa per ogni sessione della prova valutativa;
- d) le modalità di conferma della prenotazione della prova valutativa;
- e) il contributo di prenotazione, richiesto per ciascuna sessione, che il candidato deve versare ai fini dello svolgimento della prova stessa;
- f) le modalità di svolgimento della prova valutativa, con specifico riferimento a:
 - 1. gli strumenti informatici da utilizzarsi e le modalità di esecuzione degli applicativi di cui al successivo art. 8;
 - 2. il numero di quesiti sottoposti ai candidati ed il tempo massimo concesso loro per l'effettuazione della prova;
 - 3. la correzione degli elaborati e il calcolo del punteggio ottenuto da ciascun candidato;
 - 4. l'indicazione del punteggio necessario per il superamento della prova;
 - 5. le cause di esclusione dalla prova per condotte irregolari del candidato;
 - 6. le modalità di comunicazione dei risultati della prova.

3. Le date, i requisiti di ammissione e le modalità di svolgimento delle sessioni della prova valutativa prevista dall'art. 1, comma 2-*bis*, sono definite con un apposito Bando approvato dal Comitato di gestione e pubblicato sul portale www.organismo-am.it dell'Organismo.

Si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni di cui alla presente Circolare, salvo quanto diversamente previsto nel singolo Bando.

Art. 5 – Prenotazione della prova valutativa

1. La prenotazione della prova valutativa deve essere effettuata esclusivamente per via telematica mediante l'apposita procedura disponibile sul portale www.organismo-am.it, secondo le modalità e i termini indicati nel Bando di cui all'art. 4.

2. Per ciascuna sessione il candidato può presentare una sola domanda di prenotazione, fino ad esaurimento dei posti disponibili.
3. Nella domanda di prenotazione, pena l'irricevibilità della stessa, i candidati devono indicare:
 - a) i dati identificativi del proprio documento di riconoscimento, con fotografia, in corso di validità, allegandone una copia;
 - b) luogo e indirizzo in cui intendono svolgere la prova valutativa.
4. Non saranno prese in considerazione, e comportano quindi l'esclusione dalla prova valutativa nella sessione prescelta dal candidato, le domande di prenotazione presentate in maniera non conforme a quanto stabilito dalla presente Circolare e dalle ulteriori disposizioni previste nei singoli Bandi pubblicati ai sensi dell'art. 4, ovvero in caso di mancanza della indicazione di un valido TRN (*Transaction Reference Number*) del contributo richiesto.

Art. 6 – Contributo per la prova valutativa

1. È richiesto il pagamento di un contributo per la partecipazione a ciascuna sessione della prova valutativa il cui importo, modalità e termini di versamento sono indicati nel Bando di cui all'art. 4.
2. Ai fini della validità della prenotazione, il candidato deve indicare il TRN (*Transaction Reference Number*) relativo al versamento del contributo previsto al comma 1 allegandone copia.
3. Il contributo è rimborsabile esclusivamente nel caso in cui la prova valutativa venga revocata per motivi imputabili all'Organismo, per causa di forza maggiore o nel caso in cui il candidato abbia cancellato la prenotazione alla prova esclusivamente nelle modalità e termini previsti dall'art. 7.

Art. 7 – Cancellazione della prenotazione

1. La cancellazione della prenotazione della prova valutativa deve essere effettuata esclusivamente per via telematica mediante l'apposita procedura disponibile sul portale www.organismo-am.it e secondo le modalità e termini indicati nel Bando di cui all'art. 4.
2. In caso di cancellazione della prenotazione per una specifica sessione della prova, avvenuta esclusivamente secondo le modalità e termini di cui al comma 1, il contributo versato per la prenotazione può essere riutilizzato per la prenotazione di un'altra successiva sessione.

3. Non saranno prese in considerazione le richieste di cancellazione delle prenotazioni presentate in maniera non conforme a quanto stabilito dalla presente Circolare e dalle ulteriori disposizioni previste nel Bando di cui all'art. 4.

Art. 8 – Installazione del *software* applicativo per la prova valutativa

1. La prova valutativa viene svolta mediante l'utilizzo di un apposito *software* applicativo *client* sul dispositivo (*personal computer*) che si intende utilizzare per sostenere la prova e rispondente ai requisiti indicati all'art. 3, nonché dell'applicazione sul dispositivo mobile dotato di telecamera ("APP"), disponibili sul portale www.organismo-am.it, che devono essere installati preventivamente, attraverso le istruzioni pubblicate sul medesimo portale e comunque fornite al candidato ai sensi del successivo comma 3.
2. L'installazione del *software* applicativo sul *personal computer* e dell'APP sul dispositivo mobile necessita delle specifiche autorizzazioni preventive da parte dell'utilizzatore.
3. Una volta validata la prenotazione, ciascun candidato riceve presso il proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) le credenziali, la *password* e il *token* (*codice alfanumerico*) per l'esecuzione della prova valutativa, unitamente alle istruzioni per il *download* dell'applicativo di cui al comma 1 e lo svolgimento della prova valutativa.

Art. 9 – Svolgimento della prova valutativa

1. La prova valutativa consta di una prova scritta, della durata di 20 minuti, effettuata con strumenti informatici presso il luogo precedentemente comunicato da ciascun candidato in sede di prenotazione della prova.
2. A ciascun candidato è assegnato un questionario composto di 20 quesiti, a scelta multipla e risposta singola.
3. I quesiti sottoposti ai candidati sono estratti nel rispetto delle percentuali previste dalla Tabella A, da un database di domande pubblicato, con le relative risposte, sul portale www.organismo-am.it.
4. I candidati non possono avvalersi durante la prova, a pena di esclusione dalla stessa, di alcun appunto o pubblicazione anche ufficiale, supporto esterno o strumento idoneo alla memorizzazione di informazioni o alla trasmissione di dati (quali a mero titolo esemplificativo *personal computer*, telefoni cellulari e *tablet*).
5. L'eventuale interruzione della connessione tra il *client* ed il *server* centrale comporta l'immediato arresto del *timer* di tempo residuo per il candidato e la sospensione dell'esecuzione della prova valutativa fino al ripristino della connessione stessa.

6. A richiesta della Commissione di valutazione, durante la prova il candidato deve esibire, tramite il dispositivo di rilevazione video di cui al precedente art. 3, il documento di riconoscimento, con fotografia, in corso di validità, i cui riferimenti sono stati comunicati in fase di prenotazione della prova stessa, onde consentire la regolare identificazione del candidato medesimo.

7. Successivamente all'ammissione allo svolgimento della prova valutativa, i candidati devono mantenere la propria posizione e la corrispondente postazione in modo da consentire la ripresa da *webcam* e dalla seconda telecamera in modo visibile. La Commissione di valutazione, al fine di verificare il corretto svolgimento della prova, può chiedere ai candidati di rendere visibile l'ambiente circostante per mezzo delle telecamere in uso.

Art. 10 – Risultati della prova valutativa

1. Il risultato della prova valutativa è visualizzabile da parte del candidato al termine della prova stessa. Il formale superamento della prova valutativa viene comunicato ai partecipanti con le modalità e termini individuati nel Bando di cui all'art. 4.

2. Coloro che hanno sostenuto la prova valutativa prima del 1° settembre 2015, e nelle ipotesi di esito positivo della stessa, il relativo attestato è conservato dall'iscritto e dal dipendente/collaboratore per un periodo non inferiore a tre anni successivo alla cessazione del rapporto tra iscritto e dipendente/collaboratore.

3. In caso di mancato superamento della prova, il candidato può sostenerla nuovamente senza obbligo di nuova partecipazione al percorso formativo di cui all'art. 14, comma 1, lett. b), del D.Lgs. n. 141/2010 e disciplinato dall'art. 3 della Circolare OAM n. 19/14.

4. In caso di esito negativo della prova valutativa, il candidato può presentare, a mezzo lettera raccomandata A/R, reclamo motivato all'OAM entro e non oltre il termine di 30 giorni dalla data di comunicazione all'interessato dell'esito della prova stessa.

Art. 11 – Commissione di valutazione

1. Il Comitato di Gestione, almeno 10 giorni prima della data prevista per ciascuna sessione, nomina una Commissione di valutazione composta da non meno di tre e non più di cinque commissari, oltre ai rispettivi supplenti. I componenti della Commissione devono possedere i requisiti di onorabilità previsti dall'articolo 15 del D.Lgs. 13 agosto 2010 n. 141.

2. La composizione della Commissione di valutazione è pubblicata sul portale dell'Organismo entro il termine previsto dal comma 1.

3. La Commissione, mediante l'utilizzo di una apposita *console*:

- avvia le operazioni preliminari della prova;
- monitora i candidati connessi accedendo alle immagini e all'audio dei candidati rilevati durante lo svolgimento della prova valutativa;
- avvia la prova valutativa, monitora il tempo residuo e lo stato di completamento da parte dei singoli candidati;
- convalida i risultati della prova valutativa.

4. I componenti della Commissione si riservano la facoltà, a propria discrezione, di presenziare personalmente, o tramite delegato, alla prova valutativa nella sede indicata dal candidato al momento della prenotazione, nel giorno e all'orario previsto per la seduta prenotata.

5. Al fine di cui al comma precedente, ciascun candidato autorizza, secondo le modalità indicate nel portale dell'Organismo, l'eventuale accesso dei componenti della Commissione e/o loro delegati nei luoghi di svolgimento della prova.

Art. 12 – Periodo di efficacia della prova valutativa

1. I dipendenti e collaboratori che hanno superato la prova valutativa, qualora cessino il rapporto di dipendenza o di collaborazione per instaurarne uno ulteriore, non sono tenuti a sostenere nuovamente la prova, fatta salva l'ipotesi che si verifichi un periodo continuativo di inattività pari o superiore a tre anni.

2. I dipendenti e collaboratori che non hanno ottemperato, anche solo in parte, all'obbligo di aggiornamento professionale di cui agli artt. 128-*novies* del TUB e 24 del D.Lgs. 141/2010 per due bienni consecutivi sono tenuti a sostenere nuovamente la prova valutativa.

Art. 13 – Trattamento dei dati personali

1. Nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, il Regolamento sulla protezione dei dati personali (UE) 2016/679 e il D. Lgs. 196/2003 così come modificato dalle disposizioni di adeguamento del D. Lgs. 101/2018, i dati personali forniti dai candidati sono raccolti e conservati presso l'Organismo per le finalità di gestione della prova valutativa e sono trattati, anche in forma automatizzata, per le predette finalità e conformemente alla legge ed alla presente Circolare.

2. Il trattamento suddetto avverrà a cura delle persone preposte alle varie fasi di svolgimento della prova valutativa. I dati potranno essere comunicati a soggetti terzi, che forniranno specifici servizi di archiviazione ovvero servizi elaborativi strumentali allo svolgimento della

prova nel rispetto di quanto previsto dalla legge, nonché alle amministrazioni pubbliche a fini di verifica di quanto dichiarato dai candidati, ovvero negli altri casi previsti da leggi e regolamenti.

3. Il conferimento dei dati personali richiesti nella domanda di prenotazione alla prova valutativa è obbligatorio ai fini della valutazione dei requisiti di partecipazione. Il rifiuto a fornire i dati richiesti comporterà l'impossibilità per il candidato di essere ammesso alla prova medesima.

4. I dati idonei a rivelare lo stato di salute dei candidati sono trattati limitatamente all'adempimento degli obblighi previsti dalla legge n. 104/1992.

5. Agli interessati spetta l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del citato Regolamento sulla protezione dei dati personali (UE) 2016/679 tra i quali figura il diritto di accesso ai dati che li riguardano nonché alcuni diritti connessi tra cui quello di rettificare, aggiornare, completare o cancellare i dati erronei, incompleti o raccolti in termini non conformi alla legge, nonché il diritto di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi.

Art. 14 – Disciplina transitoria

1. La presente Circolare è pubblicata nel sito dell'OAM nella parte accessibile al pubblico ed entra in vigore a decorrere dal 1° settembre 2015.

A partire da tale data, la Circolare OAM n. 5/12 si intende integralmente sostituita dalla presente, fermo restando la validità ed efficacia delle prove valutative precedentemente effettuate ai sensi di quest'ultima.

2. Sino alla data di entrata in vigore della presente Circolare, l'obbligo di formazione, da parte dei dipendenti e/o collaboratori, previsto dall'art. 3, comma 2, della Circolare n. 19/14, si intende assolto con il superamento della prova valutativa da parte dei medesimi soggetti secondo le disposizioni della Circolare n. 5/12, in considerazione della circostanza che quest'ultima prevede, quale componente della Prova stessa, il percorso formativo della durata complessiva di almeno 20 ore. Si rimanda alla Comunicazione OAM n. 5/14.

3. Gli artt. 1, comma 2-bis e 4, comma 3 entrano in vigore il 1° febbraio 2016.

4. Le modifiche introdotte all'art. 12, comma 2, della presente Circolare si applicano a decorrere dal 1° gennaio 2024.

Art. 15 – Pubblicazione

1. La presente Circolare è pubblicata nella pagina web www.organismo-am.it accessibile al pubblico.



Roma, 26 ottobre 2023

Il Presidente OAM
Francesco Alfonso

Visto il Direttore Generale
Federico Luchetti

TABELLA “A”

Materie su cui verte la Prova valutativa	Incidenza percentuale
Il sistema finanziario e l’intermediazione del credito: - i soggetti operanti nell’intermediazione creditizia: gli intermediari bancari, gli intermediari finanziari e gli intermediari del credito; - il sistema istituzionale preposto alla regolazione e al controllo del sistema finanziario; - i mediatori creditizi e gli agenti in attività finanziaria in particolare: attività svolta, requisiti richiesti, sistema di vigilanza.	40%
Aspetti tecnici e normativi delle forme di finanziamento: mutui, prestiti personali, affidamenti finalizzati, leasing, factoring, cessione del quinto dello stipendio e della pensione, aperture di credito, carte di credito, deleghe di pagamento, concessione di garanzie.	30%
La disciplina sulla trasparenza nei contratti bancari, nel credito ai consumatori e nell’attività di mediazione creditizia.	20%
Elementi sulla valutazione del merito creditizio: come esaminare il bilancio familiare ed il fabbisogno finanziario d’impresa.	10%
La disciplina antiriciclaggio ed antiusura	
Servizi di pagamento	
La disciplina in tema di intermediazione assicurativa	
Disciplina dei reclami e dell’Arbitro bancario e finanziario	