



Organismo per la gestione degli elenchi degli agenti in attività finanziaria e dei mediatori creditizi

**REGOLAMENTO INTEGRATIVO
contenente disposizioni inerenti alle modalità e ai termini relativi alla trattazione degli esposti provenienti da terzi**

(aggiornato, con modificazioni, con delibera del 28 aprile 2021
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 l'art. 128-*undecies*, del D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385 (di seguito "TUB");

visto l'art. 19, comma 3, del D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141 (di seguito anche "D.Lgs. n. 141/2010") in tema di adozione da parte dell'Organismo di procedure funzionali alla preventiva verifica di legittimità della propria attività;

visto l'art. 32, comma 5, del Regolamento Interno dell'Organismo, secondo il quale "l'OAM acquisisce e valuta, adottando procedure idonee, anche eventuali comunicazioni o esposti provenienti da terzi rilevanti ai fini dello svolgimento dell'attività di controllo sugli iscritti";

visto il Regolamento integrativo concernente la procedura sanzionatoria per le violazioni accertate dall'Organismo nell'esercizio dei propri compiti di controllo e la procedura di cancellazione ai sensi dell'art. 128-*duodecies*, comma 3, del D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385 (di seguito anche "Regolamento sanzionatorio");

visto l'art. 36 del richiamato Regolamento Interno;

considerato il precipuo obiettivo di delineare le logiche del processo di acquisizione e trattazione degli esposti, formulando un *iter* operativo che individui ruoli e competenze delle strutture dell'Organismo a ciò deputate;

vista la delibera del 3 ottobre 2013 del Comitato di Gestione con la quale è stato adottato, ai sensi degli artt. 4, comma 3, e 10, comma 2, lett. b), dello Statuto, il presente Regolamento, e successive modificazioni;

OAM • Organismo per la gestione degli elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi

tenuto conto degli esiti della consultazione pubblica;
visto il parere del Ministero dell'Economia e delle Finanze, del 12 dicembre 2014, Prot. DT94900;
vista la delibera del 25 febbraio 2016 del Comitato di gestione, con la quale sono state apportate alcune modifiche al presente Regolamento;
approva, con modificazioni, il seguente Regolamento:

Art. 1 – Definizioni e principi generali.

Art. 2 – Trattazione degli esposti, ruoli e competenze degli Uffici coinvolti. Art. 3 – Registrazione degli esposti.

Art. 4 – Istruttoria e determinazione finale.

Art. 5 – Conservazione della documentazione inerente all'esposto.

Art. 6 – Entrata in vigore

Art. 1 – Definizioni e principi generali.

1. Ai fini del presente Regolamento per "esposto" si intende una comunicazione scritta, in forma di segnalazione o reclamo, presentata anche per conoscenza mediante lettera ordinaria o raccomandata, *e-mail*, fax, posta elettronica certificata (PEC) o servizio *on-line* dedicato accessibile tramite il portale OAM, proveniente da soggetti istituzionali o da altri soggetti anche attraverso propri rappresentanti quali legali o associazioni di categoria, che segnali o esponga all'Organismo presunte violazioni o condotte irregolari poste in essere da soggetti vigilati.
2. Qualora l'esposto evidenzi situazioni relative a soggetti non iscritti e, quindi, nella sostanza, relative a casi di presunto esercizio abusivo dell'attività riservata o a presunte anomalie/criticità commesse da soggetti non rientranti nella sfera di competenza dell'Organismo (quali, ad esempio, intermediari finanziari, istituti di credito, professionisti, etc.) si valuta di volta in volta, sulla base delle argomentazioni e della documentazione di supporto, se procedere con l'archiviazione (per

insufficienza di elementi probatori o altro) ovvero inoltrare l'esposto all'Autorità, Organismo o ordine professionale competente.

3. Nel caso di esposto anonimo, laddove sia supportato da idonea documentazione, si procede comunque ad una analisi e valutazione della situazione rappresentata, al fine di identificare eventuali criticità o anomalie in capo a soggetti iscritti.
4. Le segnalazioni e le lamentele verbali in genere, presentate direttamente e informalmente a esponenti o dipendenti dell'Organismo, non possono avere riscontro se non a seguito di loro trasmissione all'Organismo stesso, nelle forme di cui al comma 1.

Art. 2 – Trattazione degli esposti, ruoli e competenze degli Uffici coinvolti.

1. L'Ufficio deputato alla trattazione degli esposti è l'Ufficio Vigilanza.
2. La trattazione degli esposti si articola nelle seguenti fasi:
 1. registrazione degli esposti;
 2. istruttoria;
 3. determinazione finale;
 4. conservazione della documentazione inerente.
3. L'Ufficio Vigilanza procede all'attività di registrazione degli esposti secondo le modalità di cui all'art. 3.
4. L'Ufficio Vigilanza cura poi l'attività istruttoria secondo la previsione di cui all'art. 4, ad esito della quale intraprende una delle seguenti azioni:
 - a) archiviazione dell'esposto;
 - b) trasmissione dell'esposto all'Autorità od Organismo di Vigilanza competente;
 - c) avvio di una procedura sanzionatoria o di cancellazione, secondo il relativo Regolamento adottato dall'Organismo;
 - d) pianificazione di una precisa attività di controllo, quando necessaria, finalizzata all'accertamento del fatto o del suo contesto, eventualmente anche mediante specifica attività ispettiva;
 - e) trasmissione di una apposita segnalazione all'Autorità giudiziaria o alla Guardia di Finanza.

- f) raccomandazione al soggetto con finalità conformativa.
5. L'Ufficio Vigilanza cura, inoltre, la predisposizione per il Comitato di Gestione di una relazione, a cadenza semestrale e annuale, per l'Autorità di Vigilanza, degli esposti ricevuti, con ripartizione in ragione dell'esito del trattamento.

Art. 3 - Registrazione degli esposti.

1. L'Ufficio Vigilanza procede alla registrazione degli esposti annotando i seguenti dati:
 - a) numero di protocollo della comunicazione da attribuire all'esposto ricevuto;
 - b) data di ricezione e data del protocollo della comunicazione;
 - c) mittente: indicazione degli estremi identificativi del soggetto esponente (cognome e nome o denominazione/ragione sociale), ove tali dati siano reperibili;
 - d) canale di trasmissione: mezzo utilizzato dal mittente;
 - e) dati identificativi del segnalato a disposizione dell'Organismo;
 - f) categoria dell'esposto in base alla fattispecie segnalata;
 - g) determinazione finale al termine dell'istruttoria sulla base degli esiti indicati all'art. 2, comma 4 del presente Regolamento. L'Ufficio Vigilanza provvede ad informare l'esponente circa l'avvenuta ricezione dell'esposto stesso.

Art. 4 - Istruttoria e determinazione finale.

1. L'Ufficio Vigilanza svolge un'attività istruttoria sulla base dei dati a disposizione dell'Organismo e, se necessario, di quelli consultabili dal *web* e dalle banche dati di pubblico accesso o per convenzionamento, per acclarare se il soggetto e l'oggetto dell'esposto rientrano, rispettivamente, nel novero dei soggetti vigilati e nelle condotte sulle quali l'Organismo esercita la propria attività di vigilanza.
2. Dalle risultanze di cui al comma 1, si possono delineare le seguenti fattispecie e le relative determinazioni:
 - a) l'Organismo non è competente per il profilo relativo al soggetto: qualora, ad esempio, il soggetto non sia iscritto negli elenchi e nei registri e non sia in fase di iscrizione, qualora la materia indicata nell'esposto possa essere oggetto di

- accertamenti da parte di altre Autorità, si dispone la trasmissione alle Autorità competenti. In caso contrario, si procede con l'archiviazione;
- b) l'Organismo non è competente per il profilo oggettivo, nel caso in cui il soggetto sia iscritto negli elenchi, ma, per l'oggetto dell'esposto, non può comportare l'adozione di iniziative da parte dell'Organismo: in questo caso si procede con l'archiviazione;
 - c) se l'Organismo è competente sotto ambedue i profili, si procede a valutare la sussistenza di violazioni o irregolarità, adottando una delle azioni di cui all'art. 2, comma 4, del presente Regolamento.
3. Resta ferma la facoltà per l'Organismo, in caso di necessità e urgenza, di adottare il provvedimento della sospensione in via cautelare dagli elenchi e registri ai sensi dell'art. 128-*duodecies*, comma 5, del TUB, nelle modalità previste dall'apposita regolamentazione vigente.

Art. 5 - Conservazione della documentazione inerente all'esposto.

- 1. L'Organismo provvede alla conservazione della documentazione ricevuta. Copia della documentazione afferente i singoli esposti, e di quella acquisita in sede di istruttoria, viene archiviata in formato elettronico e conservata per un periodo di dieci anni dalla data della chiusura dell'attività istruttoria stessa.

Art. 6 - Entrata in vigore

- 1. Il presente Regolamento integrativo è pubblicato nella parte del sito *web* dell'Organismo accessibile al pubblico ed entra in vigore il giorno della sua pubblicazione.

Roma, 28 aprile 2021

OAM - IL PRESIDENTE "*ad interim*"

Michele Faldella