organismo
degli agenti
e dei mediatori

OAM AGAZINE

Anno 2017 | **N.2**

INDICE

SERVE UNO SGUARDO LUNGO SUL FUTURO PER NON FARSI TRAVOLGERE DALLE INNOVAZIONI > 4
di Antonio Catricalà

AGENTI E MEDIATORI: ISCRITTI IN LIEVE CALO MA AUMENTANO COLLABORATORI E MANDATI > 6

Dai dati OAM una 'foto' sull'evoluzione della categoria, differenziata per tipologia di iscritti > 6

Impennata di dipendenti e collaboratori grazie a ip e mediatori > 7

In aumento costante l'offerta di prodotti e servizi finanziari > 7

Cresce la professionalità di iscritti e collaboratori > 9

PER LA VIGILANZA OAM UN 2017 CON IL PIEDE SULL'ACCELERATORE > 10

Ottomila controlli a distanza, avanti con le ispezioni mirate. Nel 2016 centrati gli obiettivi. > 10

Obiettivi centrati nel 2016 > 12

Focus sulle fidejussioni > 14

Esposti di terzi > 14

Abusivismo > 15

INDICE

COMPRO ORO, L'OAM AL PARLAMENTO: PRONTI A SVOLGERE I NUOVI COMPITI >16

Intervento del Presidente Catricalà di fronte alle Commissioni Competenti di Camera e Senato >16

1. Il ruolo dell'OAM >16

2. La capacità dell'OAM di istituire il registro dei compro oro >17

3. Descrizione del fenomeno dei compro oro >18

4. Considerazioni in merito allo schema di decreto legislativo >18

5. Conclusione >19

MINI-RIVOLUZIONE IN ARRIVO PER IL SERVIZIO DI INFO-CENTER: GUIDA ON LINE ATTIVA H24 >20

INFO-POINT, ANCHE QUEST'ANNO L'OAM PRESENTE AGLI EVENTI DEL SETTORE >21

di **Antonio Catricalà**

SERVE UNO SGUARDO LUNGO SUL FUTURO
PER NON FARSI TRAVOLGERE DALLE INNOVAZIONI

Rischio geo-politico: è la parola chiave che le istituzioni finanziarie internazionali stanno utilizzando in queste ultime settimane. Capace di dare il senso di una crescita mondiale fragile, sulla quale incombono comunque potenzialità negative difficilmente prevedibili. L'ultimo allarme, in ordine di tempo, lo ha dato il Fondo Monetario Internazionale nel suo rapporto di primavera. E i record con i quali i mercati hanno festeggiato i risultati del primo turno delle elezioni francesi ne è, in positivo, la riprova.
In questo quadro di instabilità, le categorie dei nostri iscritti sono chiamate ad avere uno sguardo lungo sul futuro. Senza accontentarsi dei pur positivi segnali che vengono dall'aumento dei prestiti e mutui e dalla riduzione delle sofferenze bancarie, peraltro 'compensato' dalla recente riduzione del rating, riconosciuto al nostro Paese dall'agenzia Fitch: da BBB+ a BBB.

Lo scenario in cui sono chiamate a operare è infatti potenzialmente esposto a grandi cambiamenti. Le banche innanzitutto: il Fondo monetario internazionale ha di recente ribadito l'esigenza di una ristrutturazione del sistema bancario. E altrettanto ha fatto il governatore Visco, in un recentissimo intervento di fronte al Parlamento europeo, sottolineando che va "rivisto il modello di operatività delle banche. La configurazione della rete di dipendenze, i servizi offerti, il ricorso alla tecnologia vanno ripensati con spirito innovativo. Tutto ciò è essenziale per le banche italiane, se vogliono competere efficacemente e rafforzare la loro stabilità".

Via Nazionale continua a ribadire che le banche devono razionalizzare la presenza fisica sul territorio, anche attraverso processi di concentrazione, contenere i costi, compreso quello del personale e investire i risparmi nello sviluppo tecnologico dei processi di produzione e di offerta dei servizi. Solo in questo modo sarà possibile affrontare con successo le nuove sfide poste dallo sviluppo di "fintech".
L'impatto che l'ingresso delle Fintech avrà sull'industria finanziaria entra dunque ufficialmente nel dibattito e nell'analisi dei decisori. È un fenomeno con il quale non solo le banche ma anche le categorie dei nostri iscritti dovranno fare i conti. È un mondo che sta cambiando a velocità della luce: le nuove tecnologie hanno abbattuto i costi degli investimenti in capitale di Innovation Tecnology, non ci sono più barriere economiche all'ingresso nel mercato dei servizi finanziari. E per le imprese innovatrici si è aperta una prateria da conquistare.

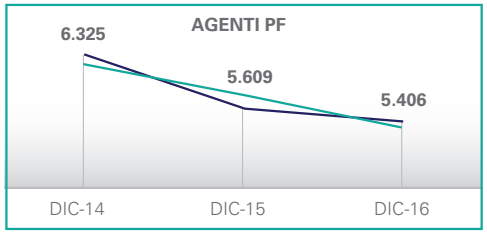
I numeri possono illudere: a esempio, secondo alcune stime, l'entità dei prestiti erogati attraverso il peer-to-peer lending è ancora limitata rispetto ai prestiti erogati dal settore bancario ma in alcuni paesi, Cina, Stati Uniti e Regno Unito, la crescita di questi nuovi sistemi di finanziamento è molto veloce.

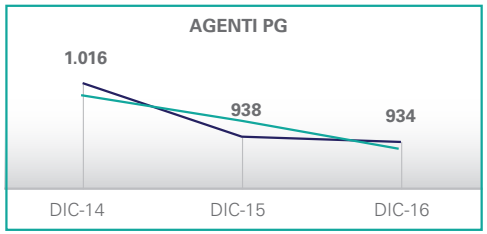
Occorre non farsi cogliere impreparati, anche se lo scenario che si presenterà nel futuro, non sappiamo quanto prossimo, è difficile da intravvedere. Non sappiamo cioè se le nuove realtà innovative sottrarranno quote di mercato e di profitti alle banche o se invece cambieranno, attraverso alleanze virtuose, il modo di fare banca. Comunque vada, è facile supporre che cambierà inevitabilmente anche il modo di intercettare la clientela e il lavoro di Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi (per una fotografia del settore vedi l'articolo a pg. 6). Qualsiasi cambiamento non potrà però ignorare l'esigenza di prevedere regole uguali per tutti i player: diversamente ogni competizione sarà falsata e a farne le spese potrebbero essere i consumatori la cui tutela deve ispirare i comportamenti degli iscritti agli albi OAM.
È proprio perché il contesto in cui operano i nostri iscritti è così magmatico che continuiamo a insistere, anche attraverso l'azione della vigilanza (vedi l'articolo a pg. 10), sugli obblighi di formazione professionale che non devono essere formali ma sostanziali. C'è un mondo da scoprire e da studiare per evitare di diventare come il soldato giapponese rimasto nella giungla convinto che la guerra mondiale fosse ancora in corso.

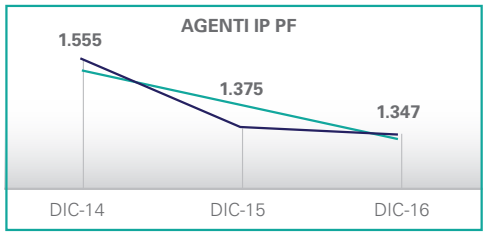
L'evoluzione veloce dell'industria finanziaria ci spinge ad affrontare con determinazione il tema dell'ingresso delle giovani generazioni nel settore della mediazione creditizia: i nativi digitali, nel contesto sopra delineato, possono fare la differenza. Per questo abbiamo lavorato con determinazione a un accordo con l'Enasarco che prevedesse forme di apprendistato agevolate dal punto di vista contributivo in grado di facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro nel settore. L'accordo è in dirittura d'arrivo e siamo convinti che produrrà buoni frutti.

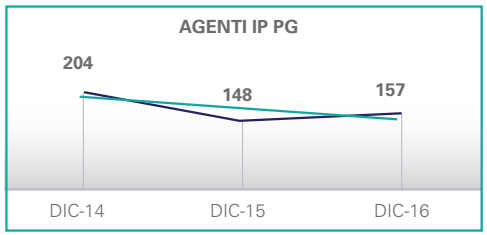
Il settore non può sottrarsi alle sfide che ha davanti: l'OAM proseguirà nella sua azione di vigilanza e di moral suasion senza farsi distrarre dai nuovi compiti che il legislatore ha voluto affidargli: non vogliamo che il nostro lavoro diventi una mera tenuta burocratica degli elenchi. Al Parlamento che ci ha convocato in audizione sul tema dei compro-oro abbiamo garantito che siamo pronti a svolgere con efficienza questa funzione (vedi box a pg. 16). Ai nostri iscritti 'storici' che rappresentano il core-business dell'organismo garantiamo che saremo sempre al loro fianco per migliorare il mercato, sanzionare chi non rispetta le regole, aiutare chi ha dubbi su come operare.
È che con questo spirito che a breve partirà un nuovo servizio Info Center, studiato per dare risposte esaurienti e tempestive alle domande degli operatori. Uno sforzo finalizzato ad aumentare la qualità del nostro sostegno agli iscritti che potrà essere utilizzato H24 (vedi box a pg. 20). È con questo stesso spirito che anche quest'anno saremo presenti con gli Info-Point ai principali appuntamenti del settore (a pg. 21 il programma).
L'Organismo dunque non si tira indietro ed è impegnato a compiere tutti gli sforzi necessari per svolgere al meglio le funzioni alle quali è stato chiamato dal legislatore.

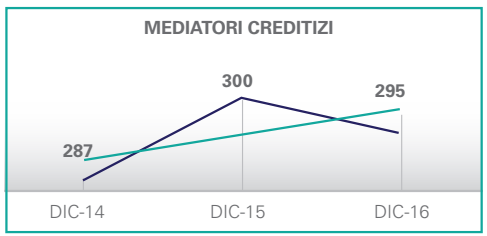
AGENTI E MEDIATORI: ISCRITTI IN LIEVE CALO
MA AUMENTANO COLLABORATORI E MANDATI











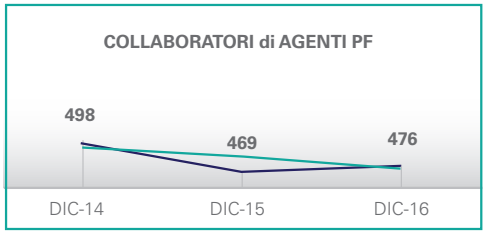
DAI DATI OAM UNA 'FOTO' SULL'EVOLUZIONE DELLA CATEGORIA, DIFFERENZIATA PER TIPOLOGIA DI ISCRITTI

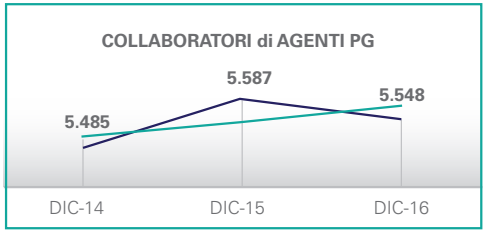
Riduzione consistente del numero di Agenti persone fisiche, tenuta degli Agenti persone giuridiche, lieve aumento delle società di mediazione creditizia: è l'evoluzione della categoria degli iscritti agli elenchi OAM fotografata dalla comparazione dei dati 2014-2016, che vede anche un consistente aumento dei collaboratori, del numero dei mandati e un'accresciuta professionalità.

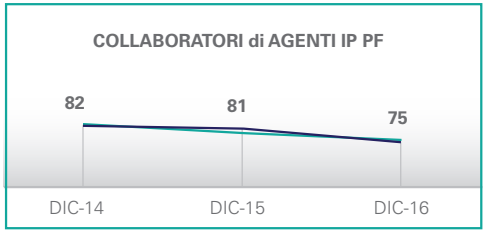
Complessivamente il numero di Agenti e Mediatori iscritti (compresi gli Agenti di Istituto di Pagamento) mostra, nel triennio, una lieve flessione (13%) che tiene peraltro conto delle 4.063 cancellazioni deliberate dall'Organismo (comprese quelle derivanti da procedimenti sanzionatori).
A pesare sulla flessione è tuttavia la riduzione del numero di Agenti persone fisiche che rappresentano, nel periodo di riferimento, più del 90% del delta negativo di iscritti: al termine del 2014 si registravano 6.325 Agenti PF, in netta diminuzione a 5.609 (-716) nel 2015, con un ulteriore lieve calo a dicembre 2016 che posiziona il dato finale a 5.406 (-919 dal 2014).

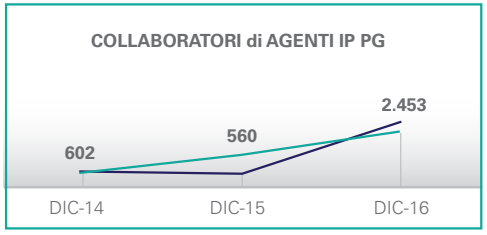
Maggiormente contenuta la flessione degli Agenti persone giuridiche, il cui numero si è peraltro stabilizzato nell'ultimo biennio: nel 2015 la riduzione ha interessato 78 società (da 1.016 a 938) e nel 2016 gli Agenti persone giuridiche iscritti risultano 934 (-82 dal 2014). Decrescono anche gli Agenti IP (-255) con una riduzione concentrata, ancora una volta, nelle persone fisiche che passano da 1.555 nel 2014 a 1.347 nel 2016.

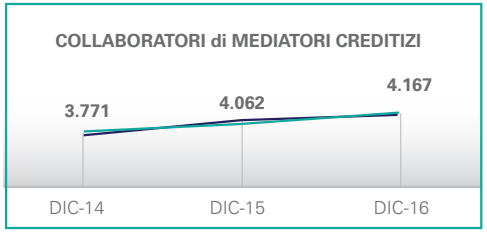
Nel settore della mediazione creditizia si riscontra invece una tendenziale stabilità: nel 2015 le società iscritte sono aumentate di 13 unità (passando da 287 a 300) e si sono infine attestate a dicembre 2016 a quota 295.











IMPENNATA DI DIPENDENTI E COLLABORATORI GRAZIE A IP E MEDIATORI

L'evoluzione del mercato dei dipendenti e collaboratori mostra invece un rafforzamento del numero di soggetti a contatto con il pubblico degli iscritti OAM (+ 2.282 dal 2014 al 2016). A trascinare l'incremento sono i rapporti di dipendenza e collaborazione instaurati con Agenti IP persone giuridiche (+1.893) ma anche i Mediatori fanno la loro parte, con un aumento di 396 unità tra dipendenti e collaboratori, che sembra indicare una crescita dimensionale delle società. Si consolida anche l'organico degli Agenti in attività finanziaria persone giuridiche (+63) mentre per le persone fisiche si registra una lieve diminuzione (-22).

IN AUMENTO COSTANTE L'OFFERTA DI PRODOTTI E SERVIZI FINANZIARI

Nonostante la riduzione del numero di Agenti iscritti negli anni 2014-2016, risulta in costante aumento nell'offerta di prodotti e servizi finanziari. Nel 2015 l'offerta consta di 275 prodotti in più rispetto al 2014, con un incremento più incisivo nel 2016 (+1.225): al 31 dicembre 2016 gli Agenti OAM hanno dichiarato 20.555 prodotti e servizi offerti nell'ambito dei mandati ricevuti da Banche e Intermediari finanziari (+7,8% rispetto al 2014).

L'analisi comparativa delle diverse tipologie di prodotti offerte rivela che la "Cessione del V dello stipendio/pensione e delegazioni di pagamento" rappresenta, senza particolari variazioni rispetto al 2015 (+74) e al 2014 (+87), il prodotto maggiormente presente sul mercato (21%), seguito dal "Credito personale" (14%), "Mutui" (10%) e "Credito finalizzato" (8%).

Nell'ultimo anno si registrano infine importanti aumenti sul numero di mandati per le categorie Credito personale (+416) e Mutui (+228), mentre sono in diminuzione il comparto dei prodotti "Leasing" (-101), la "Ristrutturazione del credito" (-69) ed il "Credito finalizzato" (-36).

Nella pagina seguente il dettaglio dei prodotti offerti negli anni di riferimento.

TIPOLOGIA PRODOTTI OFFERTI Concessione di finanziamenti	2014	%	2015	%	2016	%	Δ 2016/2014*	
Credito personale	2.565	13%	2.535	13%	2.951	14%	386	15%
Mutui	1.700	9%	1.796	9%	2.024	10%	324	19%
Cessioni del V dello stipendio / pensione e delegazioni di pagamento	4.133	22%	4.146	21%	4.220	21%	87	2%
Acquisto credito	152	1%	196	1%	237	1%	85	56%
Aperture di credito in conto corrente	321	2%	339	2%	406	2%	85	26%
Credito revolving	591	3%	579	3%	656	3%	65	11%
Garanzia collettiva dei fidi	-	-	44	0%	63	0%	19	43%
Prestito su pegno	175	1%	174	1%	190	1%	15	9%
Factoring	111	1%	104	1%	109	1%	-2	-2%
Anticipi e sconti commerciali	102	1%	80	0%	72	0%	-30	-29%
Credito finalizzato	1.639	9%	1.621	8%	1.585	8%	-54	-3%
Rilascio di fidejussioni e garanzie	464	2%	421	2%	408	2%	-56	-12%
Ristrutturazione dei crediti	-	-	887	5%	818	4%	-69	-8%
Leasing autoveicoli e aeronavali	1.504	0	1.334	7%	1.339	7%	-165	-11%
Leasing strumentale	940	5%	733	4%	703	3%	-237	-25%
Leasing immobiliare	757	4%	517	3%	481	2%	-276	-36%
Leasing su fonti rinnovabili ed altre tipologie di investimento	701	0	462	2%	422	2%	-279	-40%
Prestazione servizi di pagamento								
Carte di credito e di debito	1.110	6%	1.329	7%	1.679	8%	350	32%
Incasso e trasferimento fondi ed altri servizi di pagamento	767	4%	657	3%	780	4%	123	16%
Money transfer	1.323	7%	1.376	7%	1.412	7%	36	3%
TOTALE	**19.055**		**19.330**		**20.555**			

* Rilevazione dei dati relativi ai prodotti "Garanzia collettiva dei fidi "Ristrutturazione dei crediti", a partire dal 2015

CRESCE LA PROFESSIONALITÀ DI ISCRITTI E COLLABORATORI

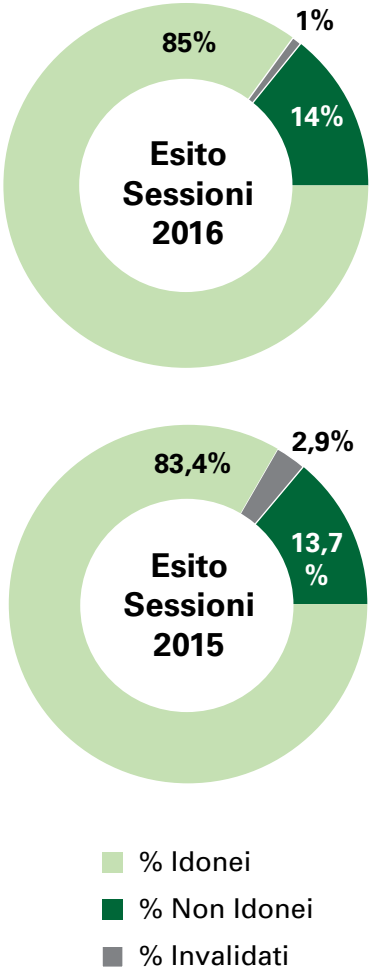
A fronte di una sostanziale stabilizzazione del numero degli iscritti, l'analisi dei dati permette di riscontrare anche un aumento del livello di professionalità che si estende anche ai collaboratori. Dal 2012 al 2016 la percentuale di idonei alla prova d'esame è passata dal 62 al 74%.

DATI PROVA ESAME 2012-2016

Anno	Posti disponibili	Prenotati	Partecipanti	Idonei	Affluenza	% idonei
2012	2.380	1.721	1.494	926	87%	62%
2013	1.270	887	846	567	95%	67%
2014	1.020	927	903	632	97%	70%
2015	930	866	841	631	97%	74%
2016	900	831	818	604	98%	74%
Totale	**6.500**	**5.232**	**4.902**	**3.360**	**94%**	**69%**

Sale anche il numero di 'promossi' alla prova valutativa che riguarda collaboratori di Mediatori creditizi o di Agenti in attività finanziaria, costituiti sotto forma società di capitali: la percentuale di idonei è aumentata dall'83,4% dell'ultimo quadrimestre 2015, da quando cioè la prova viene gestita direttamente dall'OAM, all'85% del 2016. Diminuisce invece la percentuale di prove invalidate (dal 2,9 all'1%), a dimostrazione della crescente serietà con la quale viene affrontata la prova stessa.

DATI PROVA VALUTATIVA



PER LA VIGILANZA OAM
UN 2017 CON IL PIEDE SULL'ACCELERATORE

OTTOMILA CONTROLLI A DISTANZA, AVANTI CON LE ISPEZIONI MIRATE. NEL 2016 CENTRATI GLI OBIETTIVI.

È partita con il piede sull'acceleratore l'attività di vigilanza OAM per il 2017: obiettivo ottomila controlli a distanza di cui seimila dedicati alla verifica del possesso dei requisiti di professionalità e onorabilità da parte degli iscritti e circa duemila puntati sul rispetto dell'obbligo di formazione professionale. Nel programma di vigilanza per l'anno in corso trovano spazio i controlli sulle segnalazioni di terzi, stimati in circa 300, e 120 ispezioni di cui 40 effettuate con la collaborazione di Enasarco.

La massiccia operazione di verifica dei requisiti di onorabilità e professionalità verrà svolta dall'Ufficio Vigilanza in stretta collaborazione con l'Ufficio Elenchi. Si tratta di un obiettivo ambizioso anche perché andranno completate 662 attività di controllo avviate nel 2016.

Nella tabella lo schema del programma di attività di controllo a distanza per l'anno in corso.

CONTROLLI	STIMA
Aggiornamento professionale	2.000
Requisito di onorabilità	5.017
Polizza di assicurazione responsabilità civile	500
Contributo di iscrizione	510
Inattività protrattasi per oltre un anno	300
Segnalazioni da Ufficio Elenchi	290
Approfondimenti mirati su criticità	250
Totale	8.867

Sul fronte ispettivo si procederà per una parte con la tecnica delle ispezioni 'mirate', già sperimentata nel 2016 con un progetto pilota che ha dato buoni risultati in termini di efficienza: gli accertamenti ispettivi vengono infatti concentrati, per utilità organizzativa ed economia procedimentale, su aree geografiche caratterizzate da un rilevante numero di iscritti, in modo che il personale OAM possa, nella stessa trasferta, effettuare verifiche nei confronti di più soggetti. Le ispezioni mirate riguardano il rispetto di singoli aspetti normativi: a solo titolo di esempio la conformità agli obblighi di trasparenza, la verifica sui collaboratori o il rispetto del mono-mandato da parte degli Agenti.

Per le ispezioni ordinarie si privilegeranno quei soggetti per i quali siano state già riscontrate rilevanti criticità a seguito delle attività di controllo centralizzate, delle segnalazione da parte di Autorità e/o Enti, di esposti provenienti da terzi e si terrà conto anche degli esiti di precedenti accertamenti ispettivi.

Anche quest'anno resterà alta l'attenzione sulla distribuzione dei prodotti "fideiussioni e garanzie", emessi da intermediari finanziari non abilitati al rilascio delle stesse e verrà rafforzata l'informativa agli iscritti per prevenire comportamenti irregolari su questo fronte. Proseguiranno i controlli relativi alla distribuzione di finanziamenti mediante cessione del quinto dello stipendio per contrastare la prassi, vietata, di offrire alla clientela, in sede di rinnovo di operazioni di finanziamento rientranti in questa tipologia, direttamente o per interposta persona, un servizio accessorio di recupero degli oneri non maturati del finanziamento estinto.

Opportuni controlli verranno avviati nei confronti degli Agenti che prestano nel territorio della Repubblica italiana servizi di pagamento per conto di Istituti di pagamento (IP) o Istituti di moneta elettronica (IMEL) comunitari, coinvolgendo immediatamente, in caso di irregolarità, le Autorità di vigilanza dei Paesi di origine. Nelle tabelle che seguono le ispezioni programmate e i controlli che si stima possano derivare da segnalazioni di terzi.

ACCERTAMENTI ISPETTIVI 2017	TOTALE
Totale	120
Ispezioni OAM	70
Ispezioni Enasarco/OAM	30

ESPOSTI DA TERZI (nr soggetti segnalati)	STIMA
Iscritti	200
Abusivismo	70
Agenti IP/IMEL comunitari	30
Abusivismo	300

OBIETTIVI CENTRATI NEL 2016

L'accelerazione dell'azione di Vigilanza per l'anno in corso arriva dopo i risultati positivi del 2016: il numero di controlli, centralizzati e ispettivi, è stato in linea con quanto pianificato e complessivamente sono state gestite 2.762 attività di controllo, rispetto alle 2.600 previste. A seguito dei controlli effettuali, nei confronti degli iscritti sono state avviate 1.156 procedure sanzionatorie, di cui 638 si sono concluse entro il 31 dicembre 2016 con l'applicazione di 544 provvedimenti sanzionatori.

Nella tabella che segue una panoramica dell'attività di vigilanza svolta dall'OAM nel 2016.

Attività Ufficio Vigilanza - situazione al 31 dicembre 2016

Attività Ufficio Vigilanza	Piano 2016	Attività rivenienti dal 2015	Totale attuale	Istruttorie in corso	Istruttorie concluse	Esposti Procura	Procedure cancellazione in corso	Procedure cancellazione concluse[1]	Provvedimenti definitivi		Procedure sanzionatorie in corso[1]	Procedure sanzionatorie concluse[2]	Provvedimenti definitivi			
									Archiviazione	Cancellazione ex art. 128-duodecies, comma 3, del TUB			Archiviazione	Richiamo	Sospensione sanzionatoria	Cancellazione ex art. 128-duodecies, comma 1, del TUB
Attività di controllo centralizzate	**2.000**	**423**	**2.201**	**508**	**1.693**	**22**	**57**	**264**	**31**	**233**	**495**	**566**	**75**	**451**	**14**	**26**
Contributi	**700**	**-**	671	65	606	-					425	42	2	14	-	26
Inattività protratta per oltre un anno	**300**	**-**	300	-	300	-	45	255	26	229						
Polizza R.C. Professionale	**400**	**135**	135	-	135	-					-	356	46	306	4	-
Segnalazioni da Ufficio Elenchi	**300**	**194**	616	159	457	1	11	5	4	1	38	89	11	78	-	-
Approfondimenti mirati su criticità specifiche	**300**	**94**	479	284	195											
- Mandati fidejussori (escluso ispezioni-esposti)	**100**	73	158	-	158	21					25	48	4	34	10	-
- Evidenze da precedenti Mistery shopping	**100**	-	-	-	-	-					-	-	-	-	-	-
- PEC inattive	**100**	-	1	-	1	-	1	-	-	-						
- Altri controlli (requisiti, incompatibilità, trasparenza)	**-**	21	320	284	36	-	-	4	1	3	7	31	12	19	-	-
Ispezioni	**100**	**9**	**101**	**68**	**37**	**1**	**1**	**-**	**-**	**-**	**11**	**15**	**1**	**2**	**9**	**3**
Ispezioni ordinarie	**25**	8	33	18	15	-	-	-	-	-	9	14	1	1	9	3
Ispezioni tematiche	**35**	-	38	38	4	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ispezioni Enasarco / OAM[3]	**40**	1	30	12	18	1	-	-	-	-	2	1	-	1	-	-
Esposti ricevuti da terzi		**95**	**361**	**72**	**289**											
Soggetti coinvolti	**500**	**134**	**460**	**86**	**374**	**12**	**-**	**2**	**-**	**2**	**12**	**57**	**18**	**36**	**1**	**2**
- Abusivismo (n. soggetti coinvolti)		31	104	25	79	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Soggetti Iscritti (n. soggetti coinvolti)		96	335	57	278	-	-	2	-	2	12	57	18	36	1	2
- Collaboratori non dichiarati (n. soggetti coinvolti)		7	21	4	17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	**2.600**	**566**	**2.762**	**662**	**2.104**	**35**	**58**	**266**	**31**	**235**	**518**	**638**	**94**	**489**	**24**	**31**

Con particolare riguardo ai controlli centralizzati, i dati 2016 indicano l'impegno della Vigilanza a individuare casi di incompatibilità tra settore finanziario e assicurativo. Anche per l'anno 2016 le attività di controllo hanno evidenziato un elevato numero di violazioni relative alla mancata o tardiva comunicazione dei dati aggiornati all'Organismo.
Di seguito, in dettaglio, l'attività svolta.

STATO ATTIVITÀ DI CONTROLLO CENTRALIZZATO VS PIANO VIGILANZA AL 31 DICEMBRE 2016

Attività di controllo	Piano 2016	31.12.2016	Attività rivenienti dal 2015	In corso	Concluse
Contributi 2016	700	**671**		65	606
Inattività protrattasi per oltre un anno	300	**300**	-	-	300
Polizza R.C. Professionale	400	**135**	135	-	135
Segnalazioni da Ufficio Elenchi	300	**616**	194	159	457
Approfondimenti mirati su criticità specifiche	300	**479**	94	284	195
Totali	**2.000**	**2.201**	**423**	**508**	**1.693**
Aggiornamento professionale	30	**-**		-	-
Denominazione e oggetto sociale conforme	30	**2**		-	2
Divieto coesistenza attività AAF e MC / attività finanziaria e assicurativa	100	**246**	63	67	179
Onorabilità e carichi pendenti	100	**320**		307	13
Mandati fidejussori	100	**158**	73	-	158
Esercizio esclusivo attività	-	**1**	-	-	1
Evidenze da precedenti Mistery shopping	100	**-**		-	-
Partecipazioni quote di Banche in mediazione	5	**-**		-	-
PEC inattive	100	**1**		-	1
Professionalità PF - esponenti PG	60	**61**	18	21	40
Rapporti di collaborazione	100	**84**	21	32	52
Soglia minima capitale sociale versato	5	**-**		-	-
Trasparenza condizioni contrattuali MC	5	**-**		-	-
Variazione dei dati non comunicata	215	**222**	113	16	206
Totali	**950**	**1.095**	**288**	**443**	**652**

Numerose le criticità riscontrate dall'Ufficio Vigilanza anche attraverso lo strumento delle ispezioni: tra le principali il mancato rispetto delle norme in materia di trasparenza nel rapporto di mediazione creditizia (con particolare riferimento alla mancata comunicazione all'intermediario erogante del compenso di mediazione al fine della sua inclusione nel calcolo del TAEG); la distribuzione di prodotti assicurativi standardizzati, non strettamente tarati sull'esigenza della clientela; l'utilizzo, per il contatto con il pubblico, di soggetti non iscritti negli Elenchi tenuti dall'Organismo né segnalati da iscritti come loro collaboratori.

ATTIVITÀ MANDATI CON FOCUS FIDEJUSSIONI (Stato al 31 dicembre 2016)	NUMERO SOGGETTI
Procedura sanzionatoria (controllo centralizzato)	73
Procedura sanzionatoria (esposti da terzi)	4
Procedura sanzionatoria (ispezione in loco)	10
Provvedimenti definitivi	61
Esposto in procura (soggetti non iscritti)	21

FOCUS SULLE FIDEJUSSIONI

Anche lo scorso anno l'OAM ha mantenuto alta l'attenzione sull'esercizio di attività per conto di intermediari finanziari/consorzi non abilitati al rilascio del prodotto finanziario "fidejussioni e garanzie". Su questo fenomeno, particolarmente pericoloso per chi acquista il prodotto nei fatti privo di efficacia, sono state effettuate 158 attività di controllo che hanno portato all'avvio di 55 procedure sanzionatorie e a 21 esposti presso le competenti autorità giudiziarie.

ESPOSTI DI TERZI

Anche nel 2016 l'attività dell'Ufficio dedicata al vaglio degli esposti da parte di terzi è stata molto significativa: complessivamente sono state analizzate 266 segnalazioni, comprensive di quelle relative a possibili casi abusivismo, su soggetti iscritti agli elenchi. Sul tavolo della vigilanza sono così arrivate denunce di privati per presunti reati di truffa e quelle di altre autorità, principalmente relative a violazioni della normativa antiriciclaggio, segnalazioni su irregolarità e inadempimenti nei confronti dei collaboratori, violazioni al principio di incompatibilità tra attività di Agente in attività finanziaria e Mediatori creditizi, anomalie contrattuali, pubblicità poco chiara, scarsa trasparenza. Di seguito il quadro delle segnalazioni ricevute.

ESPOSTI, INFORMAZIONI O NOTIZIE RICEVUTE	01.01.2016 – 31.12.2016							
	Totale esposti ricevuti	Totale soggetti coinvolti	Archiviazione	Esposto vs Procura	In esame	Procedura sanzionatoria/ provvedimenti	Accertamento pianificato/ Ispezione	Segnalazione altra Autorità
Categoria	**266**	**326**	**150**	**12**	**86**	**22**	**13**	**43**
Abusivismo	68	73	34	12	25	-	1	1
Altri reati (es. presunta truffa, antiriciclaggio)	54	59	21	-	21	3	2	12
Collaboratori	11	15	8	-	4	3	-	-
- non dichiarati	10	14	7	-	4	3	-	-
- rapporti contrattuali	1	1	1	-	-	-	-	-
Incompatibilità	-	-	-	-	-	-	-	-
Prodotti e servizi	82	96	43	-	18	4	6	25
Pubblicità	1	2	1	-	-	-	1	-
Requisiti	9	11	7	-	2	-	1	1
Trasparenza	17	19	10	-	4	-	1	4
Variazione non comunicata	24	51	26	-	12	12	1	-

Ripartizione esposti per categoria (materia) della segnalazione ed esito del trattamento

Nel 2016 è stato inoltre intensificato il rapporto con le autorità dei paesi d'origine degli Agenti che svolgono servizi di pagamento per conto di intermediari comunitari: l'OAM ha trasmesso 15 comunicazioni alle rispettive Autorità concernenti violazioni in materia di antiriciclaggio.

ABUSIVISMO

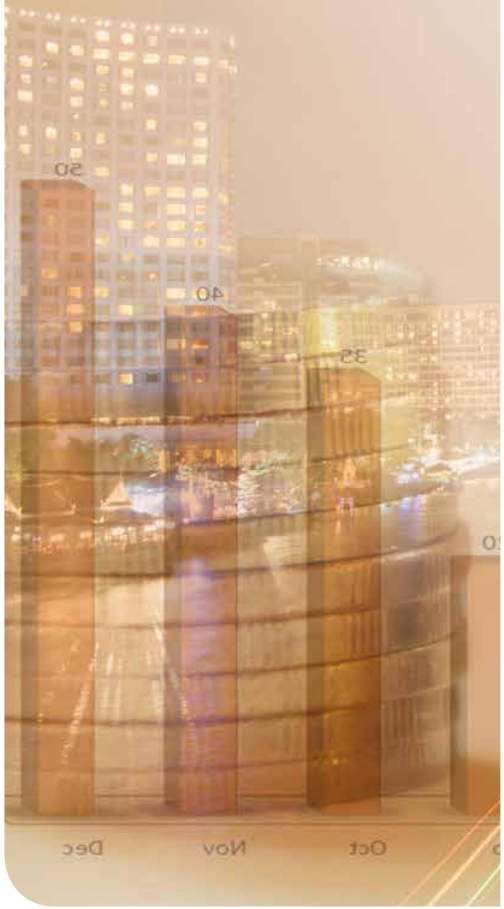
Gli esposti ricevuti dall'Organismo lo scorso anno in materia di esercizio abusivo di attività finanziaria hanno riguardato 73 soggetti; in seguito agli accertamenti svolti, l'Organismo ha a sua volta presentato esposti alle Procure della Repubblica competenti per territorio nei confronti di 33 soggetti.
Nella tabella che segue uno spaccato delle segnalazioni ricevute in materia di abusivismo.

ESPOSTI DA TERZI RICEVUTI IN MATERIA DI ABUSIVISMO AL 31 DICEMBRE 2016	
Tipologia mittente:	
- Anonimo	20
- Privato	42
- Altre Autorità	11
Totale	
SOGGETTI COINVOLTI	
Soggetti autorizzati ad operare	10
Soggetti non autorizzati ad operare:	63
- iscritti non operativi	0
- con rapporto diretto con Intermediari Finanziari	10
- con rapporto diretto con soggetti iscritti	2
- con indicazione generica sullo svolgimento dell'attività	51
Totale	**73**
Territorialità del singolo soggetto:	
- Nord	14
- Centro	19
- Sud e Isole	21
- Non disponibile	19
Totale	**73**

SPECIFICITA' DELLA CONDOTTA DENUNCIATA SUL TOTALE DEGLI ESPOSTI	
Modalità di svolgimento dell'attività	60%
Documentazione pubblicitaria o annunci con indicazione del soggetto	25%
Documentazione contrattuale o precontrattuale riferibile al soggetto	8%
Individuazione di altri soggetti che partecipano all'attività	8%
Individuazione di soggetti collegati a Banche e Intermediari	14%
Continuatività dell'attività	52%
Indicazione del costo del servizio	11%
Modalità di pagamento	8%
Emissione di fattura	10%
Descrizione di altre possibili violazioni	1%
Attività svolta nel periodo non di competenza dell'OAM	27%
SPECIFICITA' DELLA CONDOTTA DENUNCIATA SUL TOTALE DEI SOGGETTI COINVOLTI	
Informazioni identificative del singolo soggetto (soggetto individuabile)	67%
Pluralità di segnalazioni su singolo soggetto	12%
Controllo elenchi UIC (solo non iscritti OAM)	10%
ESPOSTI VS PROCURA	
Esposti presentati alla Procura della Repubblica	33[1]

[1] Esposti presentati nel 2016 di cui 21 riferiti ad una segnalazione ricevuta nel 2015

COMPRO ORO, L'OAM AL PARLAMENTO: PRONTI A SVOLGERE I NUOVI COMPITI



INTERVENTO DEL PRESIDENTE CATRICALÀ DI FRONTE ALLE COMMISSIONI COMPETENTI DI CAMERA E SENATO

Garantire al Parlamento che l'OAM è pronto a fare la sua parte nella disciplina dei compro-oro. E chiedere gli aggiustamenti necessari affinché l'Organismo possa svolgere in modo efficiente anche questa nuova funzione. È il senso dell'intervento svolto dal presidente dell'OAM Antonio Catricalà in due separate audizioni davanti alle commissioni competenti di Camera e Senato, impegnate a rendere al Governo il prescritto parere sullo schema del decreto legislativo in materia.

Di seguito la relazione del Presidente.

Vi ringrazio per l'invito che mi avete rivolto e coglierò l'opportunità per esporvi la posizione dell'Organismo degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi (di seguito "OAM"), che presiedo, rispetto ai temi trattati nell'Atto del Governo in discussione.

L'OAM, nell'ambito delle proprie funzioni istituzionali di gestione degli elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi e di vigilanza sulle relative attività dei soggetti iscritti nonché di gestione del registro dei Cambiavalute segue con attenzione l'esame del presente schema di decreto in quanto direttamente coinvolto dalla nuova disciplina.

L'Organismo accoglie con favore le innovazioni proposte dallo schema di decreto ed è pronto a contribuire all'esame dello stesso mettendo a disposizione della Commissione le competenze ed esperienze acquisite fin dalla sua istituzione.

1. Il ruolo dell'OAM

Come noto, l'OAM è stato istituito con il Decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, che ha recepito la direttiva europea 2008/48/CE sui contratti di credito ai consumatori e introdotto il nuovo titolo VI-bis del Decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (Testo Unico Bancario, di seguito "TUB").

L'OAM, pertanto, affonda le proprie radici su un terreno a doppio livello, europeo e nazionale.

L'Organismo, ai sensi dell'art. 128-undecies del TUB, è competente, in via esclusiva ed autonoma, alla gestione degli elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi di cui agli articoli 128-quater e 128-sexies del TUB e provvede ad esercitare le altre funzioni conferitegli dalla legge.

Oltre a tali competenze, nel corso del 2015, si è aggiunta la gestione del registro degli esercenti l'attività professionale di Cambiavalute ai sensi dell'art. 17-bis del D.lgs. n. 141/2010.

Nell'ambito delle proprie attività, l'OAM determina e riscuote i contributi e le somme dovute dagli iscritti ne-

gli elenchi degli Agenti in attività finanziaria, inclusa la sezione speciale riservata agli Agenti nei servizi di pagamento, e dei Mediatori creditizi nonché nel registro dei cambiavalute nella misura, modalità e termini dallo stesso determinati.

L'Organismo è altresì dotato dei poteri sanzionatori necessari allo svolgimento dei suoi compiti ed è sottoposto alla vigilanza della Banca d'Italia, ai sensi dell'art. 128-terdecies del TUB.

Alla luce di quanto sopra, si tiene a far presente alla Commissione che l'Organismo ha già avuto modo di acquisire e consolidare una significativa esperienza nell'ambito della gestione di registri ed elenchi in cui sono iscritti soggetti, persone fisiche e giuridiche, la cui delicata attività, di intermediazione tra il consumatore finale e il finanziatore, è oggetto di attenzione da parte del legislatore.

2. La capacità dell'OAM di istituire il registro dei compro oro

Le novità introdotte dallo schema di decreto, principalmente l'istituzione di un registro degli operatori compro oro presso l'OAM, ai fini dell'esercizio in via professionale dell'attività di compro oro, rappresentano pertanto una sfida istituzionale che l'OAM sente di poter compiutamente affrontare, in virtù delle conoscenze, competenze e qualità professionali sviluppate nel corso degli ultimi anni.

Ciò è peraltro dimostrato dal fatto che l'OAM, non solo ha provveduto a istituire i due registri relativi agli Agenti in attività finanziaria – inclusa una sezione speciale relativa agli Agenti operanti nei servizi di pagamento - e ai Mediatori creditizi, come richiesto dal legislatore nel 2010, ma ha altresì istituito e reso operativo, in modo tempestivo ed efficiente, un nuovo registro dei cambiavalute al fine di recepire le successive indicazioni del legislatore, apportate mediante modifica e integrazione del D.lgs. n. 141/2010.

L'esperienza acquisita per la realizzazione di quest'ultimo, nonché la relativa gestione, è certamente un elemento importante che fornisce all'Organismo le specifiche competenze necessarie per l'istituzione, nei tempi prescritti dallo schema di decreto, del nuovo registro dei compro oro.

A titolo esemplificativo, si consideri che, per la gestione degli elenchi e dei registri in essere, l'OAM ha predisposto l'accesso personalizzato ad una apposita area privata dedicata al singolo iscritto in cui lo stesso può agevolmente indicare i propri dati personali, ricostruire la propria situazione, verificare lo stato dei pagamenti, comunicare eventuali variazioni e informazioni relative allo svolgimento della propria attività.

Quanto sopra, avviene attraverso modalità informatiche che permettono la trasmissione di dati in tempo reale e la relativa registrazione da parte dell'Organismo.

Alla luce di quanto descritto finora, l'Organismo ritiene di poter mettere efficacemente in pratica quanto prescritto nello schema di decreto in esame, al fine di contribuire a disciplinare un settore che, come di seguito evidenziato, necessita di una specifica regolamentazio-

ne volta a garantire un ordinato e sistematico censimento dei compro oro nonché degli operatori professionali in oro che svolgano, contemporaneamente, l'attività di compro oro.

3. Descrizione del fenomeno dei compro oro

Lo schema di decreto in esame attua la delega contenuta nell'articolo 15, comma 2, lettera l) della legge di delegazione europea 2015, n. 170 del 2016.

In buona sostanza, sono dettate disposizioni specifiche per la regolamentazione del commercio di oro, sul presupposto dell'elevata esposizione del settore al rischio di riciclaggio di denaro e reimpiego di beni di provenienza illecita.

Come noto, il fenomeno dei compro oro ha avuto rapida diffusione su tutto il territorio della Repubblica italiana, principalmente a causa della nota crisi economica che, limitando la capacità reddituale dei soggetti più deboli, li ha resi maggiormente bisognosi di pronta liquidità.

Allo stato attuale, non esiste una specifica disciplina relativa ai c.d. compro oro che consenta di monitorarne il settore e di censirne stabilmente il numero e la tipologia.

Pertanto, oggi è particolarmente complessa qualsiasi attività di ricostruzione organica del fenomeno in quanto non esistono dati certi.

Secondo le ultime stime a disposizione dell'OAM si fa riferimento ad un mercato di circa ventimila punti compro oro, con una numerosità ed un giro d'affari che tuttavia negli ultimi anni sembra essersi ridotto.

La ratio legis risulta essere essenzialmente la piena tracciabilità soggettiva dell'operazione di compro oro, attraverso l'identificazione delle parti coinvolte.

L'Organismo ritiene di poter fornire il proprio contributo nello svolgimento di detta attività di censimento degli operatori coinvolti.

A tal proposito, l'Organismo opererà nel rispetto del principio di leale cooperazione istituzionale, fornendo il necessario supporto informativo alle autorità e alle amministrazioni interessate.

4. Considerazioni in merito allo schema di decreto legislativo

Di seguito sono riportate alcune perplessità che l'Organismo intende condividere con la Commissione al fine di contribuire all'esame dello schema di decreto in questione.

L'articolo 3, comma 2, dello schema di decreto prescrive che ai fini dell'iscrizione nel registro compro oro gli operatori inviano all'OAM apposita istanza contenente, tra gli altri, "… l'indicazione del nome, del cognome e della denominazione sociale, completa dell'indicazione del nominativo del responsabile legale e del preposto, …".

Al riguardo, sarebbe utile precisare la definizione di preposto, in particolare se essa coincida in buona sostanza con la nozione di institore prevista dall'articolo 2203 c.c. - rubricato "Preposizione institoria" - e se includa altresì i collaboratori delle persone fisiche.

Se così non fosse, infatti, sarebbe impedito all'OAM di acquisire dati relativi a eventuali collaboratori di cui si avvale un compro oro persona fisica.

Sul punto, occorre precisare che la definizione di operatore compro oro di cui all'articolo 1, comma 1, lett. n) dello schema di decreto recita: "il soggetto, diverso dall'operatore professionale in oro di cui alla legge 17 gennaio 2000, n. 7, che esercita l'attività di compro oro, previa iscrizione nel registro degli operatori compro oro.". Pertanto, dal tenore letterale della disposizione, sembrerebbe che gli operatori compro oro possano essere sia persone fisiche sia persone giuridiche.

Un ulteriore tema meritevole di attenzione è quello relativo alla comunicazione dei dati identificativi da parte dell'operatore che intende iscriversi al registro dei compro oro. Infatti, l'articolo 3, comma 2, ultimo periodo dello schema di decreto recita: "L'OAM, verificata la completezza della documentazione inviata, dispone l'iscrizione dell'operatore nel registro e assegna a ciascun iscritto un codice identificativo unico, a margine del quale sono riportati i dati identificativi comunicati dall'operatore con l'istanza di iscrizione".

Ci si chiede se per dati identificativi comunicati si intendano quelli di cui all'articolo 1, comma 1, lett. e), dello schema di decreto, che include "il nome e il cognome, il luogo e la data di nascita, la residenza anagrafica e il domicilio, ove diverso dalla residenza, gli estremi del documento di identificazione …".

Ove fosse reso pubblico quest'ultimo elemento - "gli estremi del documento di identificazione" – potrebbero, infatti, sorgere talune criticità in relazione alla tutela della riservatezza.

Qualche perplessità desta parte della disposizione contenuta nel comma 6 dell'art. 11 dello schema di decreto laddove, in caso di cancellazione dal registro su richiesta del Ministero dell'Economia e delle Finanze, viene stabilita l'interdizione all'iscrizione non solo nei confronti dell'operatore cancellato ma anche nei confronti dei "suoi affini e congiunti entro il terzo grado". Senza soffermarsi sui profili di costituzionalità, per ciò che riguarda l'OAM la criticità è dovuta alla mancanza in capo all'Istituto dei poteri e degli strumenti necessari per poter effettuare tale tipo di verifica. Una soluzione potrebbe essere quella di prevedere una stretta collaborazione tra OAM e Guardia di Finanza/Autorità pubbliche dotate di strumenti adeguati per l'espletamento di tale verifica.

5. Conclusione

L'Organismo, alla luce di quanto finora esposto, ritiene di poter assicurare la piena operatività del nuovo registro dei compro oro nei tempi prescritti dallo schema di decreto, evidenziando che già da alcuni mesi gli uffici competenti sono attivi nell'individuazione di soluzioni concrete che portino alla realizzazione dell'obiettivo posto dalla normativa.

MINI-RIVOLUZIONE IN ARRIVO PER IL **SERVIZIO DI INFO-CENTER: GUIDA ON LINE ATTIVA H24**

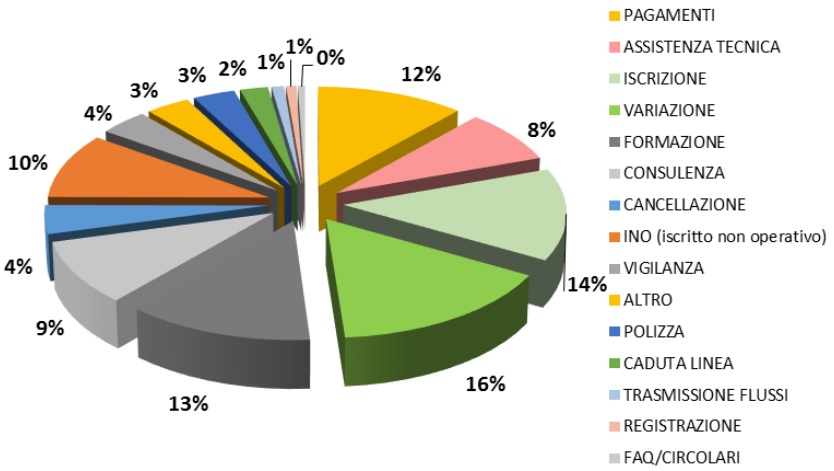
Telefono ma non solo per il servizio di Info Center dell'OAM: a breve sarà online un sistema che consentirà agli operatori di trovare facilmente risposte ai loro quesiti, grazie a una guida informatica che li prenderà per mano, dalla formulazione del quesito fino all'eventuale email, da inviare nel caso in cui le risposte fornite dal sistema non fossero state sufficienti a risolvere il problema. Una mini-rivoluzione che consentirà agli utenti di usufruire del servizio 24 ore su 24.

Ideato per aumentare la qualità dell'assistenza offerta, il nuovo Info Center nasce dall'analisi della tipologia di telefonate che arrivano al personale OAM tutti i giorni dalle 11 alle 13 (poco meno di 17mila nel 2016, con una media di oltre 1.400 telefonate al mese): da febbraio 2016, l'Ufficio Elenchi, che gestisce il servizio, ha infatti redatto ogni mese un report per individuare e monitorare le richieste presentate dagli utenti, con l'obiettivo di fornire informazioni mirate sul sito, attraverso guide dedicate e messaggi informativi. Il metodo ha dato i suoi frutti perché da aprile il numero di chiamate tracciate si è ridotto di 725 unità rispetto a febbraio (-650 a fine giugno); tendenza confermata anche nel II semestre del 2016 (-693 rispetto all'inizio del 2016).

Il numero maggiore di telefonate riguarda procedimenti di iscrizione e variazione, formazione e pagamenti con oltre 2.000 telefonate: proprio per queste tre categorie gli interventi già effettuati sul portale hanno portato alla diminuzione delle chiamate.

Il monitoraggio effettuato sulle domande degli utenti ha consentito di creare un data-base sul quale costruire le risposte da dare in automatico: con il nuovo Info Center non sarà più l'utente a dovere cercare sul portale le risposte che, invece, gli saranno fornite direttamente dal sistema. Alla fine del percorso, qualora abbia ancora qualche dubbio, l'utente potrà inviare una email alla quale riceverà in tempi brevi risposta: gli uffici potranno gestire il flusso con la massima efficienza grazie a un back-office informatizzato che segnalerà i tempi di giacenza dei quesiti ricevuti.

Dettaglio casistiche Info Center



INFO-POINT, ANCHE QUEST'ANNO
L'OAM PRESENTE AGLI EVENTI DEL SETTORE

Sta diventando una tradizione consolidata la presenza degli 'Info-Point' dell'OAM agli eventi che interessano gli operatori del settore. Anche quest'anno personale dell'Organismo, collegato in tempo reale con i database, sarà a disposizione degli iscritti agli albi e di chiunque fosse interessato alle attività svolte da Agenti in attività finanziarie e Mediatori creditizi, per dare informazioni e chiarimenti.

Primo appuntamento, in ordine di tempo, la manifestazione Leadership Forum 9° Summer Edition presso l'Hotel dei Cavalieri, a Roma, martedì 23 Maggio.

Nella stessa settimana, dal 25 al 27 maggio, si svolgerà il Forum Agenti, punto di incontro, nelle intenzioni degli organizzatori, tra Banche, Finanziarie, Mediatori creditizi e Agenti in attività finanziaria. Il Forum si svolgerà giovedì 25 dalle 14 alle 19, venerdì 26 dalle 9 alle 19 e sabato 27 dalle 9 alle 14.