OAM

ORGANISMO AGENTI E MEDIATORI

OAM AGAZINE

Anno 2019 | **N.1**

INDICE

PERCHÉ NON POSSIAMO ABBASSARE LA GUARDIA > 4
di Antonio Catricalà

BANCA D'ITALIA/ MIGLIORA LO STATO DI SALUTE DELLE BANCHE MA SI IRRIGIDISCE L'OFFERTA DI CREDITO > 6

Nel primo trimestre 2019 sale il costo del credito alle famiglie. Crescono i finanziamenti alle imprese da fonti alternative > 6

I costi della raccolta si riflettono gradualmente sui tassi alla clientela > 8

Flusso dei nuovi crediti deteriorati in calo, migliora la qualità del credito > 8

Si riduce il debito delle imprese, stabile quello delle famiglie > 9

FINTECH | IL PARLAMENTO EUROPEO APPROVA IN PRIMA LETTURA IL REGOLAMENTO SUL CROWFUNDING. E IN ITALIA SI PENSA A UNA SANDBOX NORMATIVA > 10

Il restyling della bozza di regolamento > 10

Alla Camera la proposta di legge n.1673 > 11

ANTIRICICLAGGIO: DAL 1° GIUGNO OPERATIVE LE NUOVE DISPOSIZIONI DELLA BANCA D'ITALIA > 13

Recepite alcune delle osservazioni presentate dall'OAM > 13

AGENTI E MEDIATORI: NEL 2018 SONO AUMENTATI GLI ISCRITTI, COLLABORATORI RADDOPPIATI NEL QUINQUENNIO > 14

Agenti più presenti al Sud, Mediatori al Nord > 15

Alto il tasso di superamento di prove d'esame e prove valutative > 15

AGENTI E MEDIATORI: OAM RAFFORZA LA VIGILANZA E AUMENTA IL GRADO DI RISPETTO DELLE REGOLE. RESTANO MARGINI DI MIGLIORAMENTO > 17

Dai controlli centralizzati spazi per una maggiore attenzione alla formazione professionale. Bene le verifiche sull'onorabilità > 19

Criticità sull'obbligo di monomandato e nel rinnovo della cessione del V > 20

Tra i Mediatori comportamenti scorretti sulla consulenza > 20

Faro su incompatibilità e indipendenza > 20

Le categorie alla ricerca di nuovi sbocchi di mercato > 21

Continua la lotta contro l'abusivismo, presentati 14 esposti alle Procure > 22

MANDATI /NUMERI IN CRESCITA ANCHE NEL 2018. LA CESSIONE DEL V RESTA *LEADER* MA IN 4 ANNI SI AMPLIA LA PRESENZA DEGLI AGENTI IN AREE DI NICCHIA > 23

COMPRO ORO/ DAI DATI DEL REGISTRO OAM LA 'FOTO' DI UNA CATEGORIA COMPOSTA DA MICRO-REALTÀ. LOMBARDIA E LAZIO LE REGIONI CON LA PRESENZA PIÙ DIFFUSA > 26

NEL 2019 POSSIBILE L'AVVIO DI DUE NUOVI REGISTRI. SI PUNTA A REPLICARE IL 'MODELLO' COMPRO ORO > 27

TAGLIO AI TEMPI DEI PROCEDIMENTI DI ISCRIZIONE, OLTRE IL 50% SI CONCLUDE ENTRO IL MESE. RISPOSTE IN MENO DI SEI ORE ALL'INFO POINT > 29

di **Antonio Catricalà**

PERCHÉ NON POSSIAMO **ABBASSARE LA GUARDIA**

Le ultime previsioni sullo stato di salute della nostra economia indicano che stiamo uscendo dalla recessione. Il Bollettino della Banca d'Italia appena pubblicato ci dice che il nostro Paese sta riprendendo a crescere, sia pur a ritmi insoddisfacenti, appena lo 0,1% nel primo trimestre 2019, in un quadro internazionale segnato da incertezze. In questo contesto gli indicatori bancari mostrano un settore rafforzato, che registra però un irrigidimento dell'offerta di credito a fronte di una domanda che peraltro si sta indebolendo (vedi art. a pg. 6).

Le nuove realtà *FinTech*, che potrebbero avere un effetto di disintermediazione restringendo l'area presenziata dai tradizionali operatori, continuano a crescere, conquistando l'attenzione del legislatore comunitario e nazionale (vedi articolo a pg. 10).

In questo contesto si colloca il lavoro dei nostri iscritti, i quali sono chiamati a rispettare tutte le regole del settore, comprese quelle anti-riciclaggio le cui disposizioni attuative, emanate dalla Banca d'Italia, diventeranno operative a partire dal prossimo 1° giugno (a pg. 13).

All'analisi dello stato di salute delle nostre categorie di riferimento storiche, Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi, è dedicato questo primo numero dell'anno di OAMagazine. Senza dimenticare i nuovi soggetti che sono entrati nella sfera di monitoraggio dell'Organismo come i Compro oro e quelli che a breve, secondo le indicazioni del legislatore, vi rientreranno (vedi articoli a pg. 26 e pg. 27).

I dati del 2018 mostrano che le realtà operative di Agenti e Mediatori si stanno consolidando, (vedi articolo a pg. 14) mostrando una costante ricerca di nuove aree di attività, a volte '*border line*' rispetto a quanto previsto dalla legge. Si tratta di una tendenza confermata, per quanto riguarda gli Agenti in attività finanziaria, dall'analisi dell'andamento dei mandati negli ultimi 4 anni: se la cessione del V resta il prodotto *leader* del mercato, emerge con chiarezza la determinazione degli Agenti a presidiare aree di nicchia che sono cresciute in modo vertiginoso (i dati nell'art. a pg. 23).

Dalla relazione 2018 emerge una crescente adesione alla regolamentazione dell'Organismo: ritengo che l'incremento della '*compliance*' sia il frutto di un'attività di vigilanza svolta in modo intelligente e non punitivo (vedi articolo a pg. 17), grazie anche alla riforma degli strumenti sanzionatori varata oramai due anni fa dal legislatore, su suggerimento dell'Organismo. I risultati dimostrano che, su quel punto, la nostra intuizione era giusta. La possibilità di avere a disposizione

armi differenziate per colpire comportamenti con diverso grado di violazione delle regole, unito all'utilizzo degli strumenti della raccomandazione e del richiamo, ha creato il giusto clima di collaborazione tra gli uffici dell'OAM e le realtà soggette a controllo.

Resta ferma l'obiettivo dell'Organismo di fornire agli iscritti risposte puntuali e rapide. I dati dell'ultimo anno, segnato dall'avvio del nuovo Registro Compro oro, mostrano che i tempi di lavorazione delle pratiche di iscrizione e di variazione si sono ridotti in tutti i comparti. E sta offrendo i risultati sperati l'Info Point che permette di risolvere velocemente i dubbi degli utenti (vedi art. a pg. 29).

Come accennato, anche in questo numero diamo conto delle ultime novità in materia di *FinTech*. Siamo convinti che le nostre categorie di riferimento debbano essere preparate a quanto sta accadendo nel settore dell'intermediazione finanziaria. L'obiettivo è cercare di individuare soluzioni che, senza fermare il futuro, garantiscano ai nostri iscritti nuovi orizzonti produttivi. È evidente che l'attuale contesto normativo non offre gli strumenti giusti per affrontare queste sfide epocali. Per questo occorrerà che tutti gli attori del comparto siano presenti nei tavoli decisori in cui si delinea il futuro finanziario del nostro Paese. La proposta di legge sulla *regulatory sand-box* presentata alla Camera potrebbe essere l'occasione giusta.

BANCA D'ITALIA | MIGLIORA LO STATO DI SALUTE DELLE BANCHE MA SI IRRIGIDISCE L'OFFERTA DI CREDITO

Flusso dei crediti deteriorati in calo, aumento della redditività e dell'efficienza operativa mentre arrivano i primi segnali di irrigidimento dell'offerta di credito, soprattutto verso le imprese. Sono gli indicatori del settore bancario evidenziati dalla Banca d'Italia nel Bollettino economico pubblicato il 18 aprile scorso nel quadro di una non scontata ripresa economica (+0,1% del PIL) nel primo trimestre.

Complessivamente, scrive via Nazionale, "la crescita del credito alle imprese rimane contenuta. L'aumento dei rendimenti obbligazionari sui mercati finanziari italiani registrato lo scorso anno si sta trasmettendo molto gradualmente alle condizioni del credito, grazie all'abbondante liquidità e alle buone condizioni patrimoniali degli intermediari. Dai sondaggi qualitativi emergono tuttavia segnali di irrigidimento, riconducibili sia al peggioramento del quadro macroeconomico sia all'aumento dei costi di provvista. I crediti deteriorati si sono ridotti e la redditività è migliorata. Nei tre mesi terminanti in febbraio i prestiti al settore privato non finanziario sono cresciuti dell'1,3 per cento, correggendo per i fattori stagionali e in ragione d'anno. La debolezza della crescita del credito è da ricondurre principalmente a quella dei prestiti alle società non finanziarie, a fronte di una dinamica più robusta dei finanziamenti alle famiglie, sia nel comparto dei mutui sia in quello del credito al consumo. L'incremento dei prestiti alle imprese è stato pressoché nullo sui dodici mesi. Il brusco rallentamento rispetto alla fine dello scorso anno è da ricondurre in larga parte a un effetto base connesso con l'elevato flusso registrato a gennaio del 2018; il peggioramento è stato diffuso fra i comparti di attività economica e più marcato per le società di minore dimensione".

NEL PRIMO TRIMESTRE 2019 SALE IL COSTO DEL CREDITO ALLE FAMIGLIE. CRESCONO I FINANZIAMENTI ALLE IMPRESE DA FONTI ALTERNATIVE

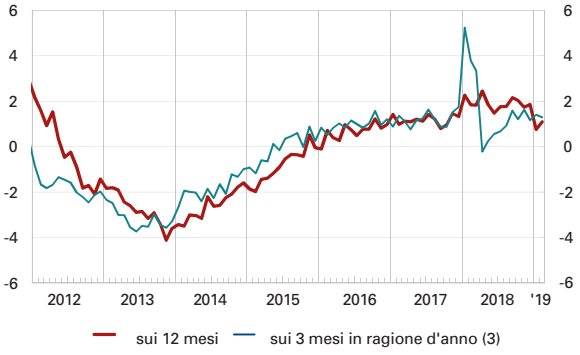
Il Bollettino pubblica anche i risultati dell'indagine sul credito bancario nell'area dell'euro (*Bank Lending Survey*). Secondo le banche italiane intervistate, nel primo trimestre del 2019 "i criteri di offerta applicati ai nuovi prestiti alle imprese sono rimasti invariati: l'irrigidimento determinato dall'incertezza sulle prospettive economiche è stato compensato dalla pressione concorrenziale tra le banche. I criteri di offerta applicati alle famiglie per l'acquisto di abitazioni hanno invece registrato un nuovo lieve peggioramento motivato sia da maggiori costi di provvista e vincoli di bilancio sia dal deterioramento del quadro macroeconomico. I più alti oneri di provvista si sono tradotti in un inasprimento dei termini e delle condizioni sui prestiti alle imprese e sui mutui; sul costo

dei finanziamenti alle imprese ha inciso anche una maggiore percezione del rischio".

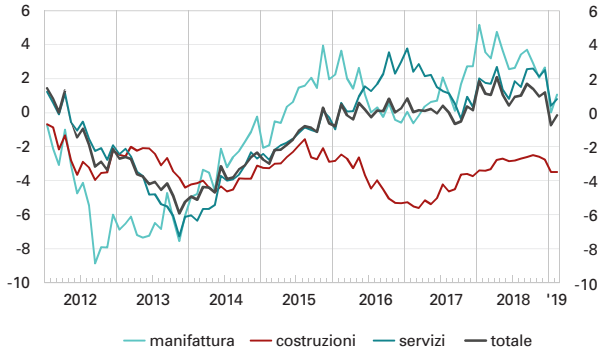
Secondo i giudizi degli intermediari "si è interrotta la crescita della domanda di credito da parte delle famiglie e delle imprese. Per queste ultime al contributo espansivo degli investimenti fissi e, soprattutto, del basso livello dei tassi di interesse si è contrapposto un più ampio ricorso alle fonti di finanziamento alternative. Nel trimestre in corso la domanda da parte delle imprese continuerebbe a indebolirsi, sebbene più moderatamente". Anche i sondaggi presso le aziende condotti in marzo dall'Istat e dalla Banca d'Italia "confermano che nello stesso periodo le condizioni di accesso al credito avrebbero registrato un ulteriore deterioramento". In particolare dalla primavera dello scorso anno le condizioni

PRESTITI BANCARI (dati mensili; variazioni percentuali)

(a) al settore privato non finanziario



(b) alle società non finanziarie per comparto di attività economica (2)



Fonte: segnalazioni di vigilanza.
(1) I prestiti includono le sofferenze e i pronti contro termine, nonché la componente di quelli non rilevati nei bilanci bancari in quanto cartolarizzati. Le variazioni percentuali sono calcolate al netto di riclassificazioni, variazioni del cambio, aggiustamenti di valore e altre variazioni non derivanti da transazioni. – (2) Variazioni sui 12 mesi; fino a dicembre del 2013 le serie per i comparti non sono corrette per gli aggiustamenti di valore. – (3) I dati sono depurati dalla componente stagionale. La scelta dei modelli utilizzati per la destagionalizzazione, conforme alle linee guida del sistema statistico europeo, comporta che l'andamento della serie riportato nel grafico potrebbe non essere direttamente confrontabile con quelli presentati nei precedenti numeri del *Bollettino economico*.

PRESTITI BANCARI A FEBBRAIO 2019 (1)
(variazioni percentuali)

SETTORI	sui 12 mesi	sui 12 mesi
Settore privato non finanziario	**1,1**	**1,3**
Famiglie	**2,6**	**2,4**
di cui: per l'acquisto di abitazioni	2,5	-
credito al consumo e altri prestiti	2,7	-
Società non finanziarie	**-0,1**	**0,5**
di cui: manifattura	1,1	-
servizi	0,8	-
costruzioni	-3,5	-

Fonte: segnalazioni di vigilanza.
(1) I prestiti includono le sofferenze e i pronti contro termine, nonché la componente di quelli non rilevati nei bilanci in quanto cartolarizzati. Le variazioni percentuali sono calcolate al netto di riclassificazioni, variazioni di cambio, aggiustamenti di valore e altre variazioni non derivanti da transazioni.
(2) Variazioni in ragione d'anno; dati depurati dalla componente stagionale.

applicate ai prestiti sarebbero "in progressivo e generalizzato irrigidimento; nel primo trimestre dell'anno le condizioni di accesso al credito avrebbero registrato un ulteriore deterioramento, più marcato per le imprese operanti nel settore delle costruzioni e, all'interno della manifattura, per quelle di minore dimensione".

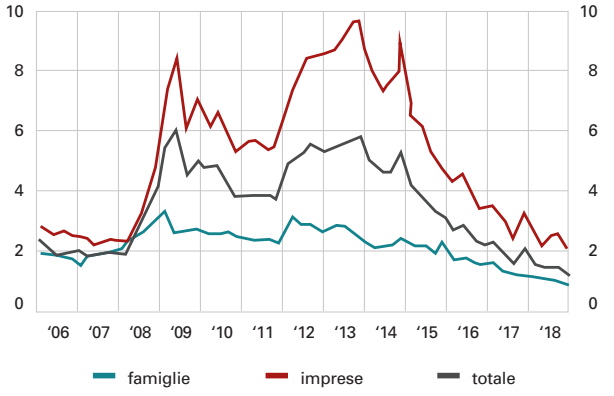
I COSTI DELLA RACCOLTA SI RIFLETTONO GRADUALMENTE SUI TASSI ALLA CLIENTELA

Il Bollettino sottolinea che "i rendimenti delle obbligazioni bancarie rimangono complessivamente elevati nel confronto con gli altri paesi dell'area, a causa degli alti tassi corrisposti sui titoli di Stato italiani. La trasmissione dei maggiori oneri della raccolta all'ingrosso ai tassi di interesse praticati alla clientela continua tuttavia a essere molto graduale ; il costo medio dei nuovi prestiti alle imprese e quello sui nuovi mutui alle famiglie per l'acquisto di abitazioni si sono collocati rispettivamente all'1,5 e all'1,9 per cento in febbraio, valori sostanzialmente invariati rispetto allo scorso novembre e circa dieci punti base sopra quelli registrati prima del manifestarsi delle tensioni sul mercato dei titoli di Stato nella primavera del 2018".

FLUSSO DEI NUOVI CREDITI DETERIORATI IN CALO, MIGLIORA LA QUALITÀ DEL CREDITO

Continua a migliorare la qualità del credito. "Nel quarto trimestre del 2018 – si legge nel Bollettino - il flusso dei nuovi crediti deteriorati sul totale dei finanziamenti, al netto dei fattori stagionali e in ragione d'anno, ha ripreso a scendere (all'1,4 per cento). È proseguito il miglioramento della qualità del credito delle banche significative. L'attuazione dei piani di riduzione delle posizioni in sofferenza ha contribuito all'ulteriore calo dell'incidenza del volume complessivo dei crediti deteriorati sul totale dei finanziamenti, sia al netto sia al lordo delle rettifiche di valore. Nel 2018 la redditività dei gruppi significativi è cresciuta rispetto all'anno precedente, al netto dei proventi straordinari. La sensibile riduzione delle rettifiche su crediti, indice di un ulteriore miglioramento della qualità degli attivi, ha fornito un contributo determinante all'aumento della redditività. È inoltre migliorata l'efficienza operativa, grazie all'incremento dei ricavi e

TASSI DI DETERIORAMENTO DEL CREDITO
(valori percentuali)



Fonte: Centrale dei rischi.
(1) Flussi triennali di prestiti deteriorati rettificati in rapporto alle consistenze dei prestiti, al netto dei prestiti deteriorati rettificati alla fine del trimestre precedente, in ragione annua. Dati depurati dalla componente stagionale, ove presente.

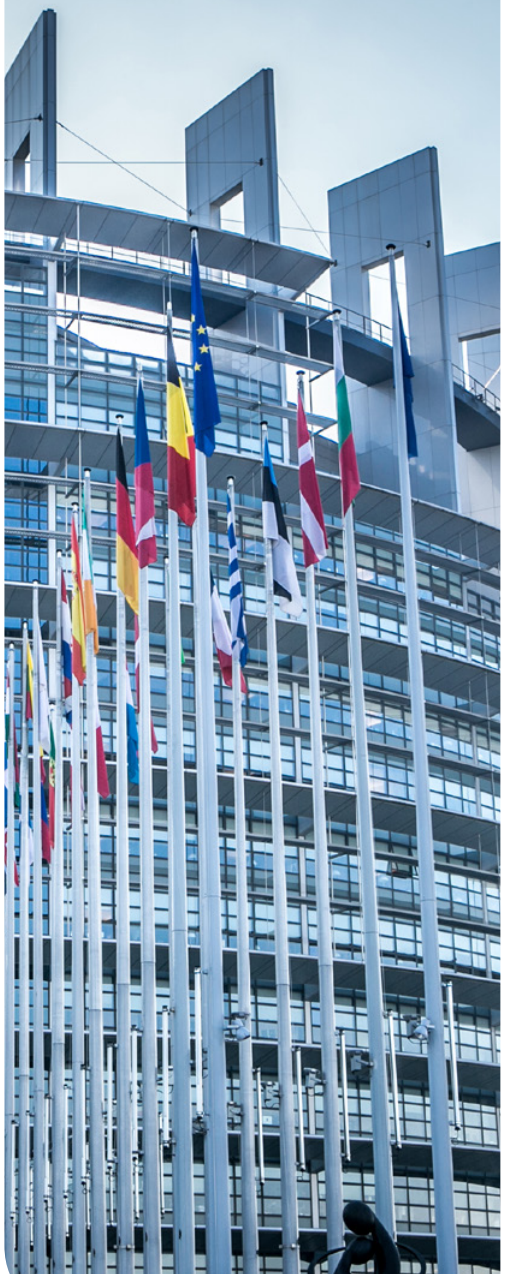
soprattutto alla riduzione dei costi. Quest'ultima ha beneficiato anche del venire meno di spese non ricorrenti contabilizzate in occasione delle passate operazioni di aggregazione. Il livello medio di patrimonializzazione delle banche significative nell'ultimo trimestre dell'anno scorso è rimasto stabile. Il leggero incremento del capitale è stato compensato dalla crescita delle attività ponderate per il rischio".

SI RIDUCE IL DEBITO DELLE IMPRESE, STABILE QUELLO DELLE FAMIGLIE

"Nell'ultimo trimestre dello scorso anno – sottolinea il Bollettino - il debito complessivo delle imprese in percentuale del PIL ha registrato un ulteriore calo, collocandosi al 69,6 per cento". E nel primo trimestre di quest'anno l'espansione della domanda di prestiti da parte delle imprese si sarebbe interrotta: come già sottolineato "al contributo espansivo del basso livello dei tassi di interesse si sarebbe contrapposto un maggiore ricorso alle fonti di finanziamento alternative".

Stabile invece il livello d'indebitamento delle famiglie che resta largamente inferiore alle media europea: "Nel quarto trimestre del 2018 il debito delle famiglie italiane in rapporto al reddito disponibile è rimasto sostanzialmente invariato (61,2 per cento), ben al di sotto della media dell'area dell'euro (94,5 per cento). In rapporto al PIL il debito si è mantenuto al 41,1 per cento (57,6 nell'area dell'euro). Nel 2018 l'incidenza sul reddito disponibile degli oneri sostenuti per il servizio del debito (spesa per interessi e restituzione del capitale) è lievemente aumentata (al 10 per cento). Nei primi mesi dell'anno il costo medio dei nuovi mutui alle famiglie per l'acquisto di abitazioni si è mantenuto su livelli contenuti (1,9 per cento a febbraio)".

Sul quadro ha presumibilmente inciso l'andamento dei consumi che nel quarto trimestre del 2018 sono tornati a crescere solo "debolmente", anche a causa della riduzione del reddito disponibile. E, sottolinea il Bollettino, "secondo gli indicatori congiunturali più recenti, nel primo trimestre del 2019 l'andamento dei consumi sarebbe rimasto debole. Le immatricolazioni di automobili hanno ripreso a salire, ma si sono mantenute al di sotto dei livelli precedenti l'entrata in vigore, nel settembre dello scorso anno, della nuova normativa sulle emissioni. In marzo l'indice di fiducia delle famiglie, pur restando su livelli relativamente elevati, è sceso al valore minimo da circa un anno e mezzo, risentendo del deterioramento delle valutazioni sulla situazione economica generale corrente e attesa e del peggioramento delle prospettive del mercato del lavoro".



FINTECH | IL PARLAMENTO EUROPEO APPROVA IN PRIMA LETTURA IL REGOLAMENTO SUL *CROWFUNDING*. E IN ITALIA SI PENSA A UNA *SANDBOX* NORMATIVA

Legislatori in movimento sulle *FinTech*: il 27 marzo scorso il Parlamento europeo ha approvato in prima lettura il regolamento della Commissione sul *crowfunding* mentre in Italia potrebbe essere approvata una '*sandbox*' normativa.

Difficile ipotizzare la tempistica per l'approvazione di questi provvedimenti: a Bruxelles è iniziato il conto alla rovescia per le elezioni del 26 maggio e nel nostro Paese la *sandbox* è prevista da una proposta di legge a firma del leghista Giulio Centemero presentata il 14 marzo scorso. Di certo però si tratta di 'segnali' dell'importanza che sta assumendo la finanza quando incontra la tecnologia.

IL *RESTYLING* DELLA BOZZA DI REGOLAMENTO

La proposta di regolamento europeo era stata presentata dalla Commissione europea l'8 marzo dello scorso anno, contestualmente all'adozione del piano d'azione sul *FinTech*, e il Parlamento è intervenuto sul testo con corpose modifiche. Immutato, ovviamente, l'obiettivo di introdurre "un passaporto europeo" per le piattaforme di *crowdfunding* che vogliono operare in uno o più Paesi europei, fornendo – tra gli altri – servizi di prestito alle imprese. L'obiettivo è uniformare i presidi di protezione degli "investitori" e della gestione dei portali per tutte quelle piattaforme che decideranno di ottenere la licenza europea e al contempo rafforzare questo canale di finanziamento alternativo per le PMI. Per questa tipologia di imprese, scrive il Parlamento "l'impossibilità di accedere a finanziamenti costituisce un problema anche negli Stati membri in cui l'accesso al credito bancario è rimasto stabile durante la crisi finanziaria". Proprio per questo il regolamento interessa sia l'*equity crowdfunding* che il *social lending* per le imprese, ma non si applicherà al *peer-to-peer lending* per i consumatori (indirettamente disciplinato dalla Banca d'Italia come prestito tra privati senza raccolta del risparmio, intermediato da piattaforme iscritte come Istituti di Pagamento). In effetti, la proposta non si applica ai servizi forniti a titolari di progetti assimilabili ai consumatori come definiti nella direttiva 2008/48/CE.

Sono dunque esclusi i prestiti al consumo in quanto non costituiscono un'attività di prestito alle imprese e rientrano parzialmente nell'ambito di applicazione di normative UE già esistenti, e più precisamente: i) nell'ipotesi di un consumatore che riceve un prestito per consumo personale e opera al di fuori del suo ruolo professionale, l'attività rientra nell'ambito di applicazione della direttiva sul credito al consumo; e ii) nell'ipotesi di un consumatore che riceve un prestito per l'acquisto di un bene immobile, l'attività è ricompresa nell'ambito della direttiva sul credito ipotecario.

Tra le principali modifiche introdotte in prima lettura dal Parlamento la valorizzazione del ruolo delle Autorità di controllo nazionali alle quali spetterà il compito di rilasciare l'autorizzazione in stretto collegamento con l'ESMA, laddove la proposta della Commissione centralizzava l'autorizzazione nell'ESMA. L'Autorità europea per i mercati finanziari, per facilitare la trasparenza per gli investitori al dettaglio relativamente alla prestazione di servizi di *crowdfunding*, dovrà comunque istituire un registro pubblico e aggiornato di tutti i fornitori di servizi di *crowdfunding* autorizzati e delle piattaforme di *crowdfunding* che operano nell'Unione conformemente al regolamento. Non solo: l'ESMA potrà chiedere informazioni per garantire la coerenza, con il regolamento, delle autorizzazioni concesse dalle autorità nazionali competenti e in caso di disaccordo con le decisioni nazionali esporre le proprie motivazioni. se non concorda con la decisione dell'autorità nazionale competente di accogliere o respingere una domanda di autorizzazione a norma del presente articolo, l'ESMA espone le proprie motivazioni.

Il Parlamento ha poi ritenuto di elevare il limite di valore massimo fissato per le offerte di *crowfunding* da 1 milione a 8 milioni di euro, tenendo "conto dei rischi associati agli investimenti legati al *crowdfunding*, nell'interesse di un'effettiva protezione degli investitori e della predisposizione di un meccanismo di disciplina di mercato… Nonostante sia necessario un elevato livello di tutela degli investitori, tale soglia dovrebbe essere in linea con le prassi dei mercati nazionali al fine di rendere la piattaforma dell'Unione interessante per le attività transfrontaliere di finanziamento alle imprese".

Nella versione parlamentare la disciplina sul crowfunding prevede inoltre un robusto apparato sanzionatorio la cui competenza sarà in capo alle autorità nazionali.
Resta il fatto che per avere un mercato 'alternativo' di finanziamento le piccole e medie imprese europee dovranno aspettare: elezioni europee a parte, la bozza di regolamento prevede lo stesso si applicherà a decorrere da 12 mesi dopo l'entrata in vigore.

ALLA CAMERA LA PROPOSTA DI LEGGE N.1673

Qualcosa si muove anche livello nazionale, anche se al momento si tratta dell'iniziativa di un singolo deputato, Giulio Centemero. La sua proposta di legge dal titolo "Istituzione del Comitato interministeriale per l'economia digitale nel settore bancario, finanziario e amministrativo nonché disposizioni in materia di esercizio delle funzioni regolatorie" è stata presentata il 14 marzo scorso alla Camera ma il testo non è stato ancora pubblicato ed è ancora da assegnare. Dalle dichiarazioni del firmatario la proposta, basata sul ruolo di un comitato ministeriale *ad hoc*, prende atto che "attualmente il fenomeno sta crescendo molto, abbiamo molte *start-up* innovative ma purtroppo anche per una non chiarezza normativa spesso sono costrette ad andare all'estero per crescere. In Italia manca un campione digitale come

N26 in Germania o *Revolut* in Gran Bretagna. Stabilendo bene le regole chi vigila le *FinTech* e dando dei piccoli vantaggi a queste società non solo possiamo tenere in Italia le nostre *start-up* ma possiamo attrarne altre e far crescere il settore che è uno dei *driver* che fa crescere il paese".

La creazione di una '*regulatory sandbox*', un ambiente di test regolatorio, era stata peraltro già proposta nel documento conclusivo dell'indagine conoscitiva sulle tematiche relative all'impatto della tecnologia finanziaria sul settore finanziario, creditizio e assicurativo della scorsa legislatura. In quel documento si sottolineava come fosse prioritario introdurre, in Italia, un «sistema regolato graduale» di legislazione, che consenta alle aziende di sperimentare i propri servizi e prodotti con un impatto estremamente limitato, destinato alla sola clientela professionale, per un periodo di tempo circoscritto e sotto la supervisione dei regolatori, i quali in tal modo sono posti in condizione di studiare da vicino l'innovazione e adeguare opportunamente i sistemi di vigilanza. Ciò non deve peraltro comportare un allentamento dei presidi di garanzia a favore della clientela, una deroga strutturale alla regolamentazione vigente, né la creazione di un contesto normativo parallelo di favore. A tale ambiente potrebbero infatti accedere anche gli intermediari tradizionali, con evidente vantaggio sia della competitività sia della spinta ad una continua innovazione. In detto ecosistema le Autorità regolatrici, l'Amministrazione pubblica, i Centri di ricerca, i Fondi di *venture capital* e le *start-up* del *FinTech* opererebbero affiancati, così da favorire lo sviluppo del settore e rendere attraente l'investimento delle aziende in Italia".

ANTIRICICLAGGIO: DAL 1° GIUGNO OPERATIVE LE NUOVE DISPOSIZIONI DELLA BANCA D'ITALIA

Saranno operative dal 1° giugno le nuove disposizioni della Banca d'Italia in materia di anti-riciclaggio e anti-terrorismo. Via Nazionale ha pubblicato sul sito web la normativa secondaria il 26 marzo scorso spiegando che si realizza così "l'allineamento alla normativa europea sotto vari aspetti". Si dà attuazione alle previsioni "in materia di organizzazione, procedure e controlli interni" contenute nel decreto legislativo di recepimento della quarta direttiva antiriciclaggio. Vengono fornite indicazioni sui requisiti, le procedure, i sistemi di controllo e le funzioni del punto di contatto centrale (obbligatorio per i prestatori di servizi di pagamento e gli istituti di moneta elettronica aventi sede legale e amministrazione centrale in un altro Stato membro che operano in Italia con uno o più soggetti convenzionati e agenti); si recepiscono gli Orientamenti congiunti delle Autorità di vigilanza europee adottati il 22 settembre 2017 relativi alle misure che i prestatori di servizi di pagamento adottano per individuare dati informativi mancanti o incompleti relativi all'ordinante o al beneficiario.

Quanto ai tempi di attuazione si applicheranno dal 1° gennaio 2020 le norme relative "all'obbligo per gli organi aziendali di definire e approvare una policy motivata che indichi le scelte del destinatario in materia di assetti organizzativi, procedure e controlli interni, adeguata verifica e conservazione dei dati; l'obbligo, per le capogruppo, di istituire un base informativa comune l'obbligo di condurre un esercizio di autovalutazione dei rischi di riciclaggio. I destinatari dovranno trasmettere alla Banca d'Italia i risultati dell'esercizio di autovalutazione relativo al 2019 entro il 30 aprile 2020".

RECEPITE ALCUNE DELLE OSSERVAZIONI PRESENTATE DALL'OAM

Nel testo definitivo vengono recepite alcune osservazioni presentate dall'OAM nel corso della consultazione pubblica. In particolare è stato chiarito che le indicazioni delle regole di condotta nei contratti, fornitura di strumenti operativi e procedure, approntamento di programmi di formazione, verifiche periodiche presso i punti operativi, riguardano solo gli Agenti in attività finanziaria e non anche i Mediatori creditizi.

Per quanto riguarda i Mediatori creditizi la Banca d'Italia ha chiarito che i presidi anti-riciclaggio tengono conto della loro indipendenza dagli intermediari bancari e finanziari e della loro diversa natura rispetto agli agenti in attività finanziaria. Nel caso dei Mediatori, ad esempio, non è richiamato l'obbligo per i destinatari di effettuare verifiche in loco e di fornire strumenti operativi e procedure. Relativamente alla formazione, mentre per gli Agenti in attività finanziaria è necessario che l'intermediario approntì il programma di formazione, per i Mediatori è sufficiente che, se vi è una convenzione, l'intermediario si assicuri che il soggetto partecipi periodicamente ad adeguate iniziative di formazione ed aggiornamento.

In corso una stabilizzazione del settore. Cresce il passaggio degli Agenti persone fisiche tra le fila dei collaboratori dei Mediatori creditizi

AGENTI E MEDIATORI: NEL 2018 SONO AUMENTATI GLI ISCRITTI, COLLABORATORI RADDOPPIATI NEL QUINQUENNIO

È aumentato, anche nel 2018, il numero di Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi iscritti all'OAM: dai dati al 31 dicembre dello scorso anno emerge che complessivamente la popolazione degli iscritti è aumentata del 3%, un incremento doppio rispetto a quanto registrato alla fine del 2017, arrivando a 8.552 soggetti. La categoria trainante è rappresentata dagli Agenti nei servizi di pagamento persone fisiche, per la quale si è assistito ad un deciso incremento, in linea con quanto accaduto l'anno precedente. Sostanzialmente stabili le iscrizioni delle altre categorie, con l'eccezione di una lieve diminuzione degli Agenti nei servizi di pagamento persone giuridiche.
Diffuso in modo trasversale l'incremento del numero dei collaboratori, costantemente aumentato dal 2013 ad oggi, passando da 7.887 a 14.814 (+88%).

Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi

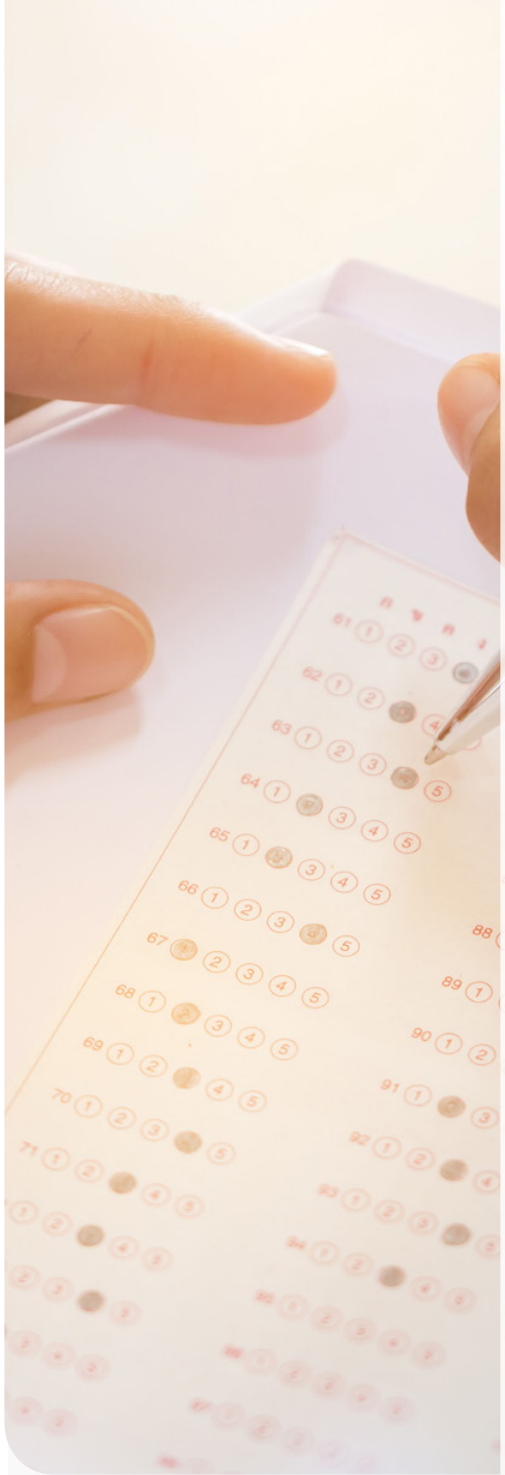
8.552	**iscritti (+ 249 rispetto al 2017) di cui:**
6.334	Agenti in attività finanziaria (74%)
1.919	Agenti nella Sezione speciale servizi di pagamento (22%)
299	Mediatori creditizi (4%)

14.814	**collaboratori (+ 1.294 rispetto al 2017) così suddivisi:**
6.700	di società di agenzia in attività finanziaria (45%)
5.076	di società di mediazione creditizia (34%)
3.038	di società di agenzia nei servizi di pagamento (21%)

Al di là del numero di iscritti, i dati indicano una maggiore stabilità del settore nell'ultimo triennio: oltre il 65% dei soggetti è infatti iscritto da più di tre anni (il 71% degli Agenti persona fisica, il 66% di quelli persona giuridica ed il 69% dei Mediatori). Fa eccezione la categoria degli Agenti di istituti di pagamento dove la percentuale di soggetti iscritti prima del 2015 è del 33% per le persone fisiche e 34% per le persone giuridiche.

Percentuale Iscritti per 1° anno di iscrizione

Anno I Iscrizione	2018	AGENTI		MED	AGENTI IP	
	31-Dic	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.
2012	12%	18%	4%	6%	0%	0%
2013	45%	48%	56%	59%	26%	28%
2014	5%	5%	6%	4%	7%	7%
2015	6%	6%	7%	9%	7%	9%
2016	9%	7%	9%	6%	15%	18%
2017	11%	8%	8%	11%	21%	25%
2018	12%	8%	10%	6%	24%	13%
Totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Se si esaminano i dati degli iscritti nell'ultimo triennio emerge un aumento del numero di Agenti in attività finanziaria cancellati che sono diventati collaboratori di Mediatori, in misura ben maggiore (40% in più) di coloro che hanno fatto il passaggio inverso. Solo nello scorso anno 263 ex-Agenti hanno iniziato a collaborare con i Mediatori.

AGENTI PIÙ PRESENTI AL SUD, MEDIATORI AL NORD

Sostanzialmente stabile la diffusione territoriale: anche a fine 2018 il maggior numero di iscritti risulta concentrato nel sud Italia (39%), principalmente in Sicilia (12%) e Campania (12%), dove si registra anche la più cospicua presenza di Agenti persone fisiche. Nelle Regioni settentrionali si concentra il 36% degli iscritti, con il 14% in Lombardia, e si rivela una più alta presenza di realtà maggiormente strutturate quali Mediatori creditizi, dei quali oltre il 54% ha qui la propria sede legale (di cui circa il 60% nella sola Lombardia). È presente inoltre un alto numero di Agenti nei servizi di pagamento, in particolare iscritti come persone fisiche (oltre il 42% del totale sul territorio nazionale).

In centro Italia, dove la Regione trainante è il Lazio (12% degli iscritti), si registra il minor numero di iscritti per la categoria degli Agenti in attività finanziaria, mentre più presenti risultano gli iscritti nella categoria della Mediazione creditizia (27%) e gli Agenti nei servizi di pagamento (30%).

ALTO IL TASSO DI SUPERAMENTO DI PROVE D'ESAME E PROVE VALUTATIVE

Anche nel 2018 le numerose sessioni per le prove d'esame e per le prove valutative hanno visto una buona percentuale di 'promossi', con un tasso di idoneità ormai stabile, rispettivamente, sopra il 70% e il 90%.

Quanto all'identikit di chi si affaccia alla professione, i dati sulla prova d'esame (riservata ad Agenti in attività finanziaria persona fisica) indicano che più del 60% dei partecipanti ha meno di 40 anni e che le categorie degli *under* 20 e degli *over* 55 si sono dimostrate in minor misura interessate alla prova d'esame. Si è registrata, poi, una partecipazione maggiore da parte degli uomini (65%). Degli idonei, circa il 60% ha un'età ricompresa tra i 18 ed i 40 anni, risultando la fascia 26-35 anni quella più performante in termini di risultati positivi, tenuto conto anche dell'affluenza registrata per tale categoria. In linea generale, comunque, le percentuali di idoneità si attestano su buoni livelli di preparazione per tutte le fasce d'età sopra i 20 anni (63% e oltre) e che il 67% è costituto da soggetti di sesso maschile.

In termini di provenienza dei candidati, la Sicilia è risultata la Regione con più partecipanti (16%) seguita dalla Campania (15%), Lazio (14%) e Puglia (10%) mentre la Lombardia si colloca solo al quinto posto con il 9%.

Sostanzialmente sovrapponibile l'*identikit* di coloro che sostengono la prova valutativa (riservata a dipendenti o collaboratori di Agente in attività finanziaria o Mediatore creditizio costituiti sotto forma società di capitali): il 65% dei partecipanti ha meno di 40 anni, l'età media si attesta sui 37 anni, gli *over* 50 sono la categoria meno interessata alla **prova valutativa** (15% dei partecipanti), oltre la metà (58%) è di genere maschile.

Fasce di età dei partecipanti e degli idonei all'esame nel 2018

ETÀ	PARTECIPANTI	IDONEI	% TOTALE IDONEI	% IDONEI STESSA FASCIA D'ETÀ
18-20	11	3	0%	27%
21-25	105	66	7%	63%
26-30	166	128	14%	77%
31-35	166	122	13%	73%
36-40	136	96	10%	71%
41-45	136	109	11%	80%
46-50	123	86	9%	70%
51-55	60	49	5%	82%
56-60	26	22	2%	85%
61-65	15	13	1%	87%
66-70	4	2	0%	50%
	948	**696**	**73%**	**-**

Da quest'anno l'Organismo potrà avvalersi della collaborazione della Guardia di Finanza anche nelle ispezioni

AGENTI E MEDIATORI: OAM RAFFORZA LA VIGILANZA E AUMENTA IL GRADO DI RISPETTO DELLE REGOLE. RESTANO MARGINI DI MIGLIORAMENTO

Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi hanno mostrato nel 2018 una maggiore attenzione alle regole del settore anche grazie a un'azione di vigilanza dell'OAM mirata più alla correzione dei comportamenti che alle misure sanzionatorie. E nel 2019 l'Organismo potrà contare sulla collaborazione con la Guardia di Finanza grazie a un protocollo firmato il 22 marzo.

Lo scorso anno su oltre ottomila controlli sono stati varati 860 procedimenti sanzionatori mentre le cancellazioni sono state 52. In particolare sono state avviate 1.638 procedure sanzionatorie di cui 1.045 si sono concluse con l'applicazione di 860 provvedimenti sanzionatori e 185 con provvedimenti di archiviazione. Le procedure di cancellazione concluse sono state 139 ma solo 52 hanno portato all'effettiva cancellazione dell'iscritto per perdita dei requisiti o inattività superiore all'anno.

Attività Ufficio Vigilanza - situazione al 31 dicembre 2018

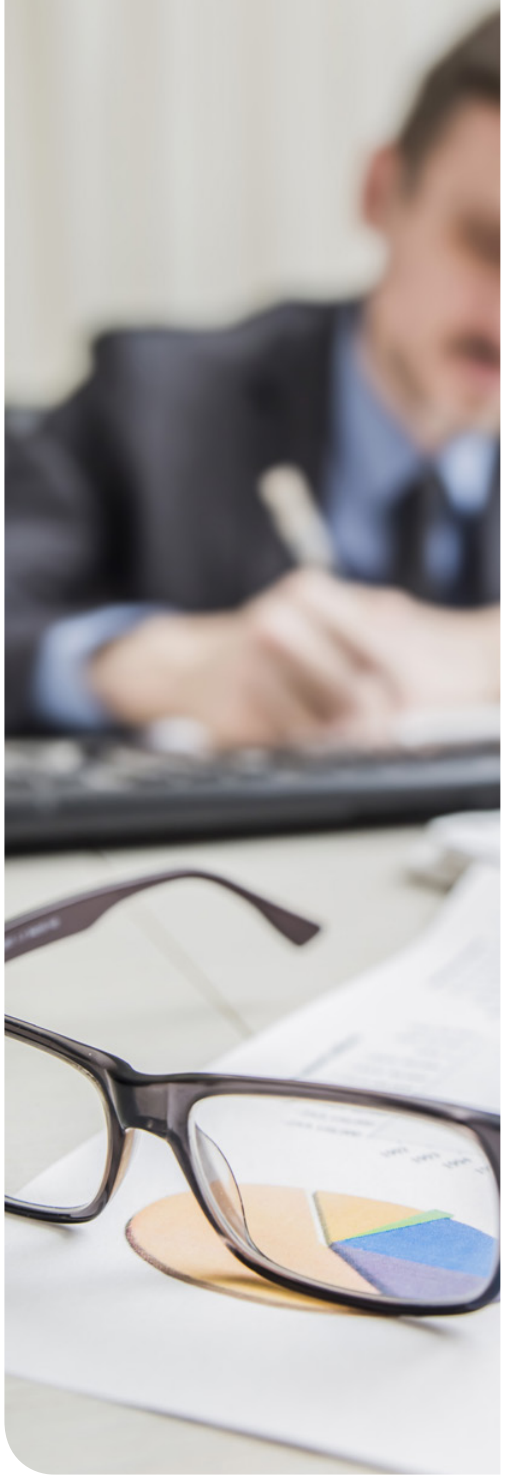
Attività Ufficio Vigilanza	Piano 2018	Totale attività avviate nel 2018	Attività rivenienti dall'anno 2017	Attività istruttorie			Esposti Procura	Procedure di cancellazione			Procedure sanzionatorie					
				Totale	in corso	concluse		in corso	concluse		in corso	concluse				
									Archiviazione	Cancellazione		Archiviazione	Richiamo scritto	Sospensione sanzionatoria	Cancellazione sanzionatoria	Sanzione pecuniaria
Controlli centralizzati	**6.960**	**7.085**	**522**	**7.607**	**439**	**7.168**	**-**	**184**	**87**	**51**	**528**	**180**	**591**	**-**	**208**	**-**
Requisito titolo di studio	**700**	700	-	**700**	-	700	-	43	44	-	10	-	-	-	-	-
Formazione professionale	**900**	2.073	-	**2.073**	-	2.073	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Esperienza professionale	**50**	-	-	**-**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Requisito di onorabilità	**1.380**	1.747	-	**1.747**	-	1.747	-	-	13	18	-	-	-	-	-	-
Requisiti oggetto sociale, patrimoniali e organizzativi	**355**	355	-	**355**	355	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-
Requisiti tecnico-informatici (pec)	**150**	277	-	**277**	-	277	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aggiornamento professionale	**950**	950	-	**950**	-	950	-	-	-	-	51	174	375	-	32	-
Polizza di assicurazione responsabilità civile	**1.750**	-	-	**-**	-	-	-	-	-	-	-	2	169	-	-	-
Inattività protrattasi per oltre un anno	**300**	156	100	**256**	-	256	-	139	19	30	-	-	-	-	-	-
Incompatibilità agente-mediatore/ Indipendenza	**40**	87	-	**87**	-	87	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incompatibilità settore finanziario/assicurativo	**70**	59	-	**59**	59	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trasparenza nel rapporto con il cliente	**15**	-	-	**-**	-	-										
Intermediazione prodotto Fideiussioni e garanzie	**30**	-	-	**-**	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Intermediazione prodotto CQS	**30**	-	-	**-**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Violazione del mono-mandato	**30**	-	-	**-**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Violazioni concernenti i collaboratori	**40**	7	-	**7**	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Attività Ufficio Vigilanza - situazione al 31 dicembre 2018																	
Attività Ufficio Vigilanza	Piano 2018	Totale attività avviate nel 2018	Attività rivenienti dall'anno 2017	Attività istruttorie			Esposti Procura	Procedure di cancellazione			Procedure sanzionatorie						
				Totale	in corso	concluse		in corso	concluse		in corso	concluse					
									Archiviazione	Cancellazione		Archiviazione	Richiamo scritto	Sospensione sanzionatoria	Cancellazione sanzionatoria	Sanzione pecuniaria
Trasmissione telematica delle negoziazioni effettuate dai cambiavalute	10	5	-	5	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Convenzioni mediatori creditizi		58	-	58	-	58	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fatturato rispetto n. collaboratori mediatori creditizi		113	-	113	-	113	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recupero crediti e conto deposito		10	-	10	-	10										
Segnalazioni da Ufficio Elenchi	160	141	48	189	25	164	-	2	9	3	-	-	5	-	-	-
Contributo di iscrizione		343	150	493	-	493	-	-	-	-	465	1	35	-	176	-
Rete di segnalatori di società iscritte		2	224	226	-	226	-	-	-	-	-	3	7	-	-	-
Derivati da attività ispettive		2	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Esposti ricevuti da terzi (soggetti coinvolti)	**290**	**371**	**110**	**481**	**207**	**274**	**10**	**-**	**-**	**-**	**8**	**2**	**4**	**2**	**-**	**7**
- Abusivismo (n. soggetti coinvolti)		79	38	117	53	64	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Antiriciclaggio		48	18	66	19	47	-	-	-	-	-	1	2	2	-	4
- Violazioni esercizio attività		212	54	266	135	131	-	-	-	-	8	1	2	-	-	3
- Notizie ricevute		32	-	32	-	32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ispezioni	**145**	**141**	**97**	**240**	**111**	**129**	**4**	**-**	**-**	**1**	**37**	**3**	**22**	**-**	**6**	**20**
Ispezioni ordinarie	25	24	15	39	19	20	-	-	-	-	13	-	4	-	3	7
Ispezioni tematiche	75	76	41	117	60	57	1	-	-	1	13	2	12	-	2	8
Ispezioni Enasarco / OAM*	45	42	41	84	32	52	3	-	-	-	11	1	6	-	1	5
Totale complessivo	**7.395**	**7.597**	**729**	**8.328**	**757**	**7.571**	**14**	**184**	**87**	**52**	**573**	**185**	**617**	**2**	**214**	**27**

* La Fondazione Enasarco ha avviato n. 43 accertamenti dei quali ne rimangono n. 6 in attesa di documentazione necessaria per l'avvio dell'attività istruttoria

Attività Ufficio Vigilanza – situazione al 31 dicembre 2018

L'analisi della tipologia dei provvedimenti sanzionatori, decisi dall'Organismo su proposta dell'Ufficio legale, conferma la logica 'dissuasiva' della sanzione unita alla correzione dei comportamenti non in linea con la normativa: su 860 provvedimenti, 617 sono consistiti nel richiamo scritto, 214 sono sfociati nella sanzione massima della cancellazione (con particolare riguardo al mancato pagamento del contributo di iscrizione), 27 in sanzioni pecuniarie e 2 nella sospensione.



Procedure sanzionatorie - situazione al 31 dicembre 2018									
Procedure sanzionatorie	**Procedure avviate 2017**	**Procedure avviate 2018**	**Procedure in corso**	**Procedure concluse**	**Archiviazione**	**Richiamo**	**Sanzione pecuniaria**	**Sospensione**	**Cancellazione**
Attività di controllo centralizzate	388	1.119	528	979	180	591	-	-	208
Contributi	212	500	465	247	2	37	-	-	208
Comunicazione Polizza R.C. aggiornata	171	-	-	171	2	169	-	-	-
Segnalazioni da Ufficio Elenchi	5	-	-	5	-	5	-	-	-
Intermediazione prodotto fideiussioni	-	2	2	-	-	-	-	-	-
Omesso controllo collaboratori	-	10	10	-	-	-	-	-	-
Aggiornamento professionale	-	597	51	546	173	373	-	-	-
Rete segnalatori di società iscritte	-	10	-	10	3	7	-	-	-
Esposti ricevuti da terzi	6	17	8	15	2	4	7	2	-
Ispezioni	31	57	37	51	3	22	20	-	6
Ispezione ordinaria	10	17	13	14	-	4	7	-	3
Ispezione tematica	14	23	13	24	2	12	8	-	2
Ispezione Enasarco / OAM	7	17	11	13	1	6	5	-	1
Totale complessivo	425	1.193	573	1.045	185	617	27	2	214

Procedure sanzionatorie – situazione al 31 dicembre 2018

Va nella stessa direzione il ricorso allo strumento della raccomandazione utilizzato dall'Ufficio di Vigilanza quale metodo di *moral suasion* nei confronti degli iscritti affinché sanino irregolarità non immediatamente sanzionabili ma che potrebbero, se non sollecitamente corrette, costituire una violazione della normativa.

Nonostante l'aumentato livello di adesione alle regole, restano comportamenti critici, riscontrabili sia nei controlli centralizzati che nelle ispezioni in loco. A fronte di nuovi soggetti controllati, l'Ufficio ha inoltre continuato a monitorare realtà precedentemente ispezionate non risultate pienamente in regola.

DAI CONTROLLI CENTRALIZZATI SPAZI PER UNA MAGGIORE ATTENZIONE ALLA FORMAZIONE PROFESSIONALE. BENE LE VERIFICHE SULL'ONORABILITÀ

Dalle verifiche effettuate su 950 soggetti (770 persone fisiche e 180 persone giuridiche) è emerso che 562 sono risultati pienamente in regola con il rispetto delle norme sulla formazione professionale mentre i comportamenti dei restanti 398 hanno mostrato criticità di diverso grado che hanno portato anche a provvedimenti sanzionatori. Positivi invece i riscontri effettuati su 1.139 collaboratori: solo il 15% è risultato non ottemperante all'obbligo di aggiornamento. Bene anche i controlli sul possesso dei

requisiti di onorabilità: su 1.747 soggetti solo 18 ne sono risultati privi e sono stati cancellati dagli elenchi.

CRITICITÀ SULL'OBBLIGO DI MONOMANDATO E NEL RINNOVO DELLA CESSIONE DEL V

Le attività di controllo hanno evidenziato comportamenti, da parte delle società di Agenti in attività finanziaria, tesi ad aggirare l'obbligo del monomandato, soprattutto relativamente ai prodotti cessione del quinto, *leasing* autoveicoli e aeronavali e *leasing* strumentale: attraverso accordi operativi del tutto informali ciascuna società Agente coinvolta faceva distribuire ai propri collaboratori i prodotti relativi ai mandati dell'altra società, in regime di reciprocità, con un effetto 'moltiplicatore' della presenza distributiva sul mercato, dell'incremento di produzione e di incasso delle provvigioni.

Prosegue la prassi di offrire assistenza alla clientela in materia di recupero degli oneri non maturati in sede di rinnovo di operazioni di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio/pensione: un'attività che non rientra in quelle riservate ad Agenti e Mediatori e che rischia di creare confusione tra i consumatori.

I controlli, anche centralizzati, hanno inoltre fatto emergere diverse situazioni di incompatibilità: tra l'attività di mediazione creditizia e quella di agenzia; tra Agenti in attività finanziaria e Broker assicurativi; tra Mediatori creditizi e Agenti assicurativi. Va però sottolineato che le incompatibilità con il settore assicurativo, grazie al rafforzamento dei presidi organizzativi da parte dei soggetti iscritti all'OAM, si sono ridotte.

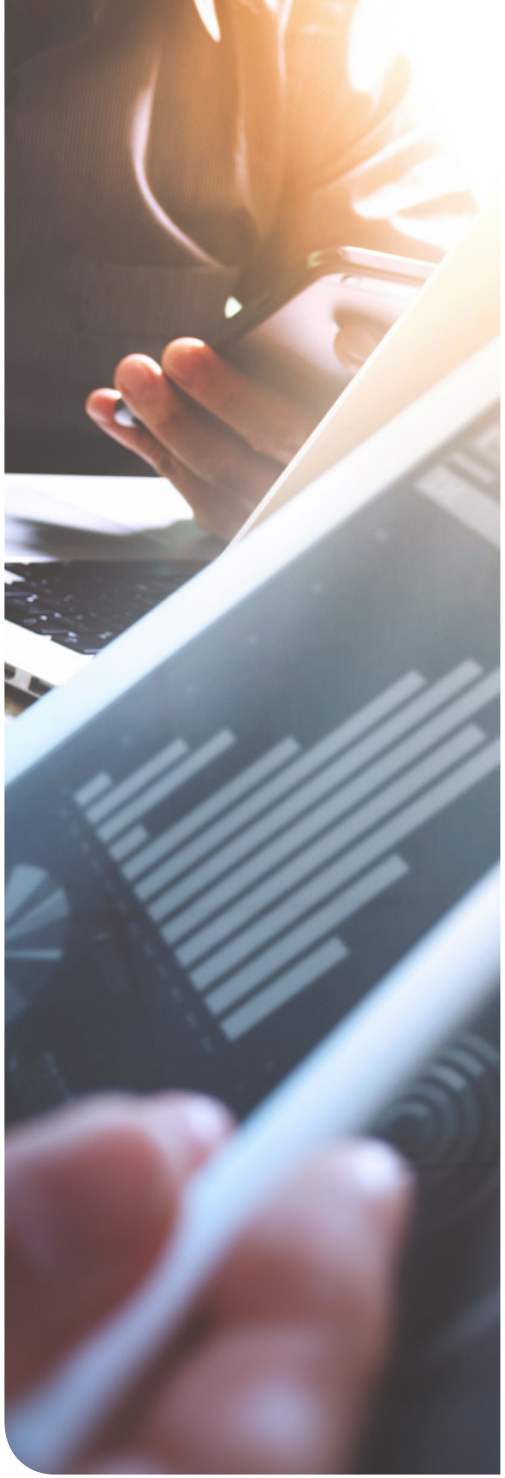
TRA I MEDIATORI COMPORTAMENTI SCORRETTI SULLA CONSULENZA

Per i Mediatori creditizi continua la prassi di offrire attività di consulenza, anche tramite raccomandazione personalizzata al cliente, in via autonoma rispetto all'attività tipica di messa in relazione con l'intermediario finanziatore, con prassi operative che eludono gli obblighi di trasparenza nei confronti del cliente. Si fa riferimento all'attività di consulenza prestata dal Mediatore e strettamente connessa a quest'ultima il cui corrispettivo non viene conseguentemente comunicato all'ente finanziatore, ai fini del calcolo del TAEG.

Nel 2018 sono inoltre emerse nuove prassi operative quale quella relativa all'assistenza alla clientela nelle c.d. "transizioni saldo e stralcio", cioè negoziazioni finalizzate al raggiungimento di un accordo stragiudiziale per la definizione della posizione debitoria in essere. In altri casi il Mediatore ha offerto alla clientela un servizio di consulenza finalizzato alla riabilitazione creditizia presso le centrali dei rischi interbancarie, percependo in cambio un compenso determinato in misura fissa.

FARO SU INCOMPATIBILITÀ E INDIPENDENZA

L'Ufficio ha anche verificato la mancata osservanza, da parte di un campione di soggetti, del principio di incompa-



tibilità tra l'esercizio dell'attività di agenzia in attività finanziaria e quella di mediazione creditizia, riscontrando l'esistenza di commistioni gestionali o proprietarie tra Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi, sulle quali sono stati avviati i relativi approfondimenti.

Altro elemento tenuto sotto controllo è l'indipendenza nello svolgimento dell'attività di mediazione creditizia, attraverso l'analisi delle partecipazioni dei Mediatori in banche o intermediari finanziari e viceversa. Dalla verifica effettuata sono emerse alcuni possibili commistioni che potrebbero mettere a rischio l'indipendenza del Mediatore e sulle quali sono in corso approfondimenti.

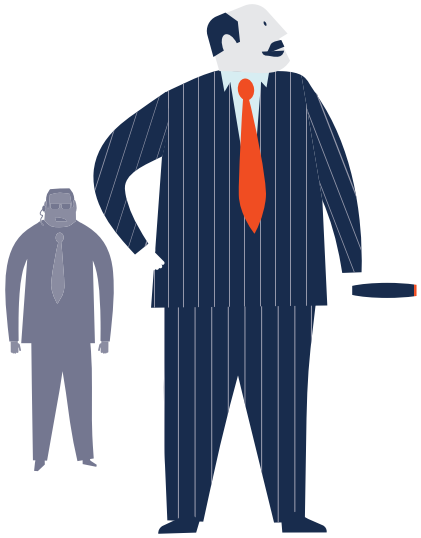
LE CATEGORIE ALLA RICERCA DI NUOVI SBOCCHI DI MERCATO

I comportamenti emersi dai controlli evidenziano la necessità dei soggetti iscritti agli elenchi OAM di trovare nuovi sbocchi 'produttivi' anche a costo di comportamenti a volte non in linea con la normativa.

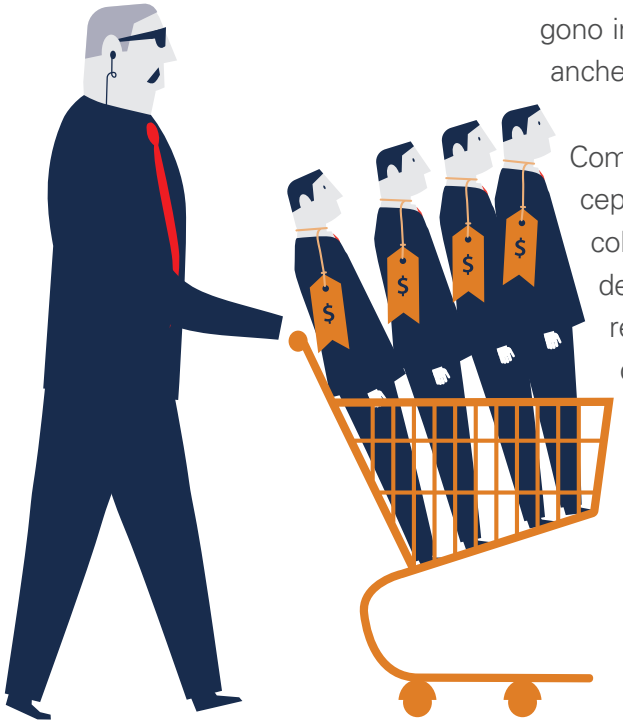
Per gli Agenti in attività finanziaria la percezione avuta nel corso delle verifiche è di un settore che sta incontrando difficoltà a causa della forte competizione esistente tra le strutture finanziarie di riferimento che comporta una riduzione del margine provvigionale riconosciuto agli intermediari del credito. Il mercato risulta molto dinamico e concorrenziale soprattutto con riguardo ai prodotti legati al credito personale e alla cessione del quinto, con particolare irruenza in alcune zone o per determinate categorie di soggetti e con ripercussioni negative sul settore; si è notata, nel corso delle attività di verifica *in loco*, la ricerca di nuove tipologie di *business*, quali formule di "convenzionamento" diretto tra clienti e rivenditori di beni e servizi (c.d. "*dealers*") per il prestito finalizzato. Viceversa, nel settore del *leasing*, in tutte le sue forme, si evidenzia l'esigenza da parte degli intermediari del credito di proporre nuovi servizi, quali il noleggio operativo o a lungo termine al posto della locazione finanziaria.

L'Ufficio ha effettuato inoltre un approfondimento sull'attività di recupero crediti svolta dagli Agenti. Si è infatti riscontrato un sempre maggiore interesse mostrato da banche e intermediari nel reclutare Agenti in attività finanziaria al fine di poter recuperare il credito in via stragiudiziale mediante l'erogazione di un finanziamento, generalmente sotto forma di cessione del quinto dello stipendio / pensione. In linea generale, l'attività prestata dagli Agenti in attività finanziaria operanti in tale settore è svolta attraverso una visita domiciliare del debitore; talune banche e intermediari finanziari hanno ideato degli specifici prodotti che prevedono per l'intermediario del credito una doppia provvigione, calcolata sulla base dell'incasso effettivo derivante dal recupero del credito e del capitale finanziato per la sua estinzione.

Per i Mediatori creditizi è emerso un aumento del fenomeno di organizzazioni imprenditoriali collaterali, più o meno



collegate direttamente o indirettamente, alle quali vengono demandate attività operative connesse alla consulenza d'impresa o al rilevamento del merito creditizio i cui "confini" risultano, a volte, non espressi o di difficile controllo operativo. Le modalità di svolgimento di attività di consulenza rilevate nel corso degli accessi ispettivi sono plurime e rappresentate, in particolare, dalla prestazione di servizi consulenziali *corporate* continuativi in materia di finanza agevolata (c.d. "Legge Sabatini") da parte del Mediatore creditizio o di soggetti terzi. Sono emersi casi di prestazione di consulenza *corporate* ordinaria e straordinaria di tipo continuativo svolta dal Mediatore per un periodo prolungato nel quale vengono intermediati, in maniera sporadica e frazionata, anche alcuni finanziamenti.



Complessivamente, in sede di controlli, è stato percepito un aumento del grado di professionalità e di collaborazione dei Mediatori creditizi nei confronti dell'Organismo, allo scopo di prendere atto della regolarità (o meno) delle prassi adottate e, se del caso, di porre in essere nell'immediato azioni finalizzate a sanare le criticità riscontrate.

CONTINUA LA LOTTA CONTRO L'ABUSIVISMO, PRESENTATI 14 ESPOSTI ALLE PROCURE

È proseguito anche nel 2018 il contrasto all'esercizio abusivo di attività finanziaria: l'Organismo ha ricevuto segnalazioni relative a 76 soggetti, anche da parte di altre Autorità di vigilanza. Complessivamente, sulla base della successiva verifica, sono stati presentati 14 esposti alle procure della Repubblica, anche a seguito delle ispezioni OAM e Enasarco. Lo scorso anno sono stati rinviati a giudizio 11 soggetti e l'Organismo si costituirà parte civile nei relativi procedimenti, come già avvenuto nel 2018 per altri 5 procedimenti. Nel 2019 tale attività potrà intensificarsi grazie al protocollo operativo siglato con la Guardia di Finanza. Il protocollo garantisce lo scambio di informazioni sia su circostanze disponibili agli atti dell'OAM utili per le attività della GdF sia su quelle emerse dalle attività di controllo delle Fiamme Gialle, e prevede la possibilità per l'OAM di richiedere l'intervento della Guardia di Finanza nell'ambito delle proprie attività ispettive. In particolare, su richiesta dell'OAM e limitatamente ai casi che, sulla base di una preventiva analisi di rischio, risultano connotati da maggiori anomalie, la Guardia di Finanza darà la propria collaborazione in sede di acquisizione di dati, notizie e informazioni, all'occorrenza anche in occasione delle ispezioni condotte dall'Organismo. Verrà inoltre realizzato un interscambio di dati e di notizie utili alla promozione di iniziative finalizzate al contrasto dei fenomeni di esercizio abusivo dell'attività di intermediazione del credito.

MANDATI | NUMERI IN CRESCITA ANCHE NEL 2018.
LA CESSIONE DEL V RESTA *LEADER* MA IN 4 ANNI SI AMPLIA LA PRESENZA DEGLI AGENTI IN AREE DI NICCHIA

La cessione del V resta il prodotto '*leader*' di mercato nei mandati degli Agenti ma se si volge lo sguardo agli ultimi quattro anni risultano in crescita anche aree di nicchia. L'analisi, che evidenzia la tendenza dei soggetti iscritti all'OAM di ampliare la propria area di attività, è contenuta nella Relazione dell'Organismo relativa al 2018.

I dati 2018 innanzitutto: al 31 dicembre dello scorso anno i mandati comunicati dagli iscritti risultavano complessivamente 22.632, con un deciso aumento di 1.178 unità (+5%), rispetto alla fine del 2017, trainato principalmente dai servizi di pagamento (638 mandati in più, con un incremento del 54%). I prodotti Cessione del V e credito personale restano i prodotti maggiormente presenti sul mercato (rispettivamente con una quota del 20 e del 15%), seguiti dai Mutui (10%), Credito finalizzato e *Leasing* autoveicoli e aeronavali (7% ciascuno).

Come nel 2017, altri aumenti sul numero di mandati si registrano principalmente per le categorie "Acquisto del credito" (+162), "Mutui" (+133), "Credito *revolving*" (+120) e "Aperture di credito in conto corrente" (+85), mentre risulta in diminuzione il comparto della "Ristrutturazione dei crediti" (-71).

Sostanzialmente con variazioni di modeste o lieve entità gli altri comparti.
Nei servizi di pagamento gli aumenti sono per l'intera categoria, in particolar modo per "Incasso e trasferimento fondi ed altri servizi di pagamento" per il quale si registra un aumento del 40% e 347 mandati in più rispetto al 2017, e per "Carte di credito e di debito" (+248).

Quanto all'andamento nel quadriennio, l'analisi dei dati mostra la tendenza degli Agenti ad ampliare la propria area di attività oltre i prodotti leader di mercato. In particolare il prodotto che ha avuto il più alto tasso di crescita nell'ultimo quadriennio è l'acquisto di credito, cresciuto del 170%, seguito dagli anticipi e sconti commerciali (+126%) e dall'incasso e trasferimento di fondi (+80%). La cessione del V, storicamente il prodotto con più mandati, cresce solo dell'8%. I prodotti che hanno visto una diminuzione di mandati sono stati il credito finalizzato (-3%), il

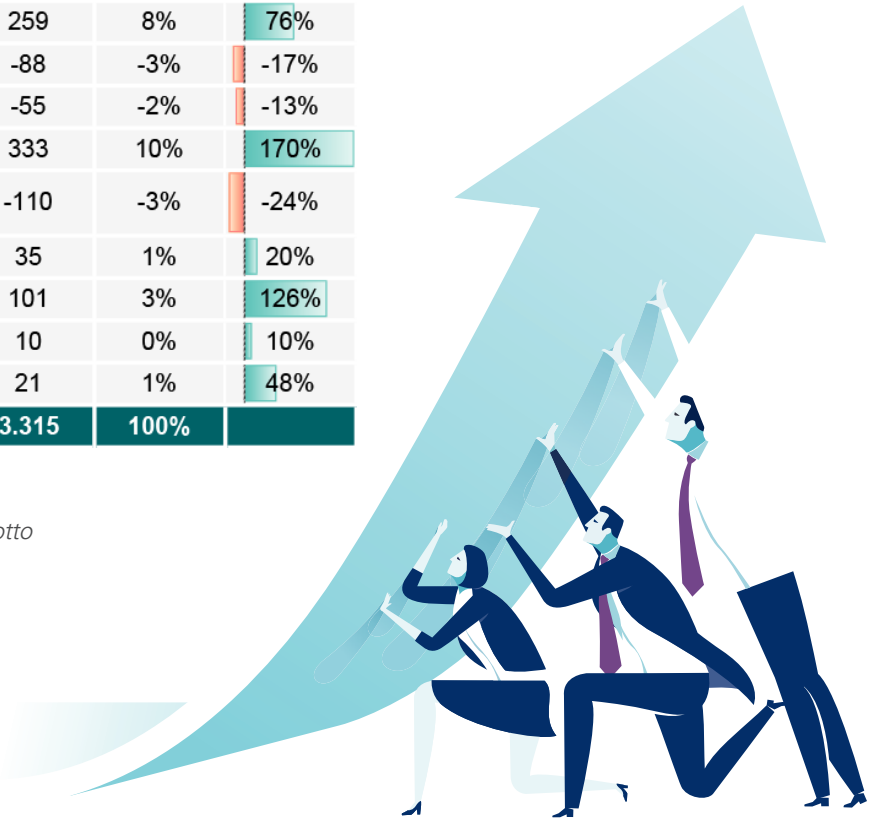
A Concessione di finanziamenti	31/12/2017	%	31/12/2018	%	Δ
A.2 Cessioni del V / pensione e delegazioni di pagamento	4.238	19%	4.382	20%	144
A.10 Credito personale	3.112	14%	3.117	15%	5
A.1 Mutui	2.091	10%	2.224	10%	133
A.11 Credito finalizzato	1.593	7%	1.578	7%	-15
A.5 Leasing autoveicoli e aeronavali	1.404	6%	1.423	7%	19
A.15 Credito revolving	777	4%	897	4%	120
A.7 Leasing strumentale	668	3%	675	3%	7
A.16 Ristrutturazione dei crediti	718	3%	647	3%	-71
A.9 Aperture di credito in conto corrente	513	3%	598	2%	85
A.4 Acquisto credito	367	2%	529	2%	162
A.6 Leasing immobiliare	445	2%	429	2%	-16
A.13 Rilascio di fidejussioni e garanzie	400	2%	366	2%	-34
A.8 Leasing su fonti rinnovabili ed altre tipologie di investimento	375	2%	352	2%	-23
A.12 Prestito su pegno	204	1%	209	1%	5
A.14 Anticipi e sconti commerciali	157	1%	181	1%	24
A.3 Factoring	119	1%	114	1%	-5
A.13-bis Garanzia collettiva dei fidi	65	0%	65	0%	0
B Prestazione servizi di pagamento					
B.2 Carte di credito e di debito	1.878	9%	2.126	9%	248
B.1 Money transfer	1.493	7%	1.536	7%	43
B.3 Incasso e trasferimento fondi ed altri servizi di pagamento	837	5%	1.184	4%	347
TOTALE	**21.454**		**22.632**		**1.178**

leasing strumentale (-8%), il rilascio di fidejussioni e garanzie (-13%), il leasing immobiliare, (-17%), il *leasing* su fonti rinnovabili ed altre tipologie di investimenti (-24%) e ristrutturazione crediti (-27%).

PRODOTTO MANDATO	2015	2016	2017	2018	Δ 2015/2018	% Δ 2015/2018	INCREMENTO IN %
Cessioni del V / pensione e delegazioni di pagamento	4.133	4.220	4.238	4.382	249	8%	6%
Credito personale	2.535	2.951	3.112	3.117	582	18%	23%
Mutui	1.796	2.024	2.091	2.224	428	13%	24%
Carte di credito e di debito	1.329	1.679	1.878	2.126	797	24%	60%
Credito finalizzato	1.621	1.585	1.593	1.578	-43	-1%	-3%
Money transfer	1.376	1.412	1.493	1.536	160	5%	12%
Leasing autoveicoli e aeronavali	1.334	1.339	1.404	1.423	89	3%	7%
Incasso e trasferimento fondi ed altri servizi di pagamento	657	780	837	1.184	527	16%	80%
Credito revolving	579	656	777	897	318	10%	55%
Ristrutturazione dei crediti	887	818	718	647	-240	-7%	-27%
Leasing strumentale	733	703	668	675	-58	-2%	-8%
Aperture di credito in conto corrente	339	406	513	598	259	8%	76%
Leasing immobiliare	517	481	445	429	-88	-3%	-17%
Rilascio di fidejussioni e garanzie	421	408	400	366	-55	-2%	-13%
Acquisto credito	196	237	367	529	333	10%	170%
Leasing su fonti rinnovabili ed altre tipologie di investimento	462	422	375	352	-110	-3%	-24%
Prestito su pegno	174	190	204	209	35	1%	20%
Anticipi e sconti commerciali	80	72	157	181	101	3%	126%
Factoring	104	109	119	114	10	0%	10%
Garanzia collettiva dei fidi	44	63	65	65	21	1%	48%
TOTALE	19.317	20.555	21.454	22.632	3.315	100%	

Nella Tabella, la penultima colonna riporta il contributo di ogni componente alla variazione del numero di mandati dal 2015 al 2018. L'ultima colonna riporta il tasso di crescita\diminuzione dei mandati in per ogni tipologia di prodotto dal 2015 al 2018.

Al netto di tali cali, il numero di mandati totale cresce del 17% passando da 19.317 nel 2015 a 22.632 nel 2018.



COMPRO ORO | DAI DATI DEL REGISTRO OAM LA 'FOTO' DI UNA CATEGORIA COMPOSTA DA MICRO-REALTÀ. LOMBARDIA E LAZIO LE REGIONI CON LA PRESENZA PIÙ DIFFUSA

Una categoria composta da micro-realtà, concentrate in Lombardia e Lazio, che per circa il 56% svolgono l'attività in via prevalente. È la fotografia dei Compro oro presente nella relazione annuale dell'OAM al 31 dicembre 2018: 5.359 sportelli operativi che fanno capo a 3.103 soggetti (1.561 persone giuridiche, 1.542 persone fisiche).

Nonostante la diffusione di soggetti che operano con una struttura di semplice dimensione (oltre l'80% ha un solo sportello operativo, il 18% da 2 a 10 sportelli mentre residuali e in numero minimo risultano quelli con più di 10 sportelli, inclusi i soli 5 iscritti con più di 50) la maggioranza degli sportelli (70%) fa capo a persone giuridiche.

SUDDIVISIONE GEOGRAFICA DEGLI SPORTELLI COMPRO ORO

Regioni	N. Sport. Op.	%
Lombardia	909	17%
Lazio	528	10%
Piemonte	497	9%
Emilia-Romagna	435	8%
Campania	425	8%
Veneto	425	8%
Sicilia	424	8%
Toscana	375	7%
Puglia	295	6%
Liguria	186	3%
Marche	153	3%
Calabria	151	3%
Abruzzo		2%
Friuli-Venezia Giulia	127	2%
Sardegna	110	2%
Umbria	72	1%
Trentino-Alto Adige	56	1%
Basilicata	29	1%
Molise	22	0%
Valle d'Aosta	10	0%
Totale Sportelli		

NUMERO SPORTELLI OPERATIVI OPERATORI COMPRO ORO

Iscritti/Sportelli operativi	Fisica	Giuridica	Totale	%
	1.424	1.098	2.522	81%
tra 2 e 5	134	371	505	16%
tra 6 e 10	2	45	47	2%
tra 11 e 20	1	13	14	0%
tra 21 e 50	0	10	10	0%
51 e 100	0	2	2	0%
Oltre 100	0	3	3	0%

Potrebbero diventare operativi la sezione speciale del Registro Cambiavalute per le valute virtuali e il Registro per i soggetti convenzionati e Agenti di prestatori di servizi di pagamento e Istituti emittenti moneta elettronica. Stabile il settore dei Cambiavalute, con oltre 2 milioni di transazioni effettuate

NEL 2019 POSSIBILE L'AVVIO DI DUE NUOVI REGISTRI. **SI PUNTA A REPLICARE IL 'MODELLO' COMPRO ORO**

Due nuovi Registri da gestire che si affiancheranno alla '*mission*' istituzionale costituita dalla vigilanza sugli Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi iscritti agli Elenchi: è il compito che aspetta l'OAM per il 2019. I due nuovi Registri (prestatori di servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale e soggetti convenzionati ed Agenti di prestatori di servizi di pagamento e Istituti emittenti moneta elettronica) si inseriscono nella stessa cornice 'anti-riciclaggio' che ha visto nascere il Registro Compro oro, diventato operativo a settembre dello scorso anno. E l'OAM è pronta a replicare il modello applicato per l'avvio di quel Registro: pieno rispetto dei tempi previsti dalla legge, massima assistenza alla platea interessata.

Il conto alla rovescia partirà una volta entrati in vigore i decreti ministeriali che devono fissare le caratteristiche dei Registri.

Il primo Registro (sarà una **sezione speciale del Registro dei Cambiavalute**, operativo dal 2015) destinato a diventare operativo dovrebbe essere quello relativo ai **prestatori di servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale**: la bozza del relativo decreto attuativo è stata infatti pubblicata oltre un anno fa e sottoposta a consultazione pubblica. A muovere la prima mossa sarà però il Ministero dell'Economia che dovrà svolgere un censimento ad hoc: una volta entrato in vigore il decreto ministeriale, chi vuole svolgere o già svolge l'attività di prestatore di servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale dovrà comunicarlo al Ministero, che fisserà un termine per la comunicazione stessa. Completata questa prima rilevazione l'OAM dovrà avviare la sezione speciale entro 60 giorni, stando almeno a quanto stabilito dalla bozza di decreto.

Il secondo Registro permetterà invece il monitoraggio dei **soggetti convenzionati ed Agenti di prestatori di servizi di pagamento e Istituti emittenti moneta elettronica**, che ne costituiscono la rete commerciale. Ogni sei mesi i prestatori di servizi di pagamento e gli IMEL dovranno comunicare all'Organismo i dati relativi ai soggetti convenzionati e agenti di cui si avvalgono per l'annotazione nell'apposito Registro, indicando il nome del rappresentante legale e del preposto, del soggetto convenzionato o dell'agente, la sede legale e operativa e l'espressa indicazione della prestazione di servizi di rimessa denaro se erogata dal soggetto convenzionato o dall'agente. Come previsto per i Compro oro ci sarà una sottosezione nella quale sarà indicata, tra l'altro, l'avvenuta cessazione del rapporto di convenzionamento o del mandato per motivi non commerciali, comunicata da PSP, IMEL o loro succursali, o per il tramite del punto di contatto centrale en-

tro 30 giorni dall'estinzione del rapporto. L'accesso a tale sottosezione sarà consentito non solo a Guardia di Finanza, Banca d'Italia e Uif per l'esercizio delle rispettive competenze, ma anche ai prestatori dei servizi di pagamento e agli istituti di moneta elettronica, alle succursali e ai punti di contatto centrale.

Attraverso il Registro verrà creata una banca dati a disposizione dei controllori e degli attori del mercato per avere indicazioni sulla reputazione e legalità di chi opera in questo settore.

Il costo della gestione dei due Registri dovrà essere coperto dai contributi di iscrizione delle categorie di riferimento. Come già avvenuto in occasione dell'istituzione dei Registri dei Cambiavalute e dei Compro oro la logica sarà quella di garantire che i costi non gravino sulle altre categorie sottoposte alla vigilanza dell'OAM.

Quanto al già operativo Registro dei Cambiavalute, i dati 2018 mostrano un settore sostanzialmente stabile, con un lievissimo incremento degli sportelli operativi (325 a fronte dei 317 del 2017) che hanno effettuato oltre 2 milioni di transazioni. Complessivamente gli iscritti sono 100 (di cui 3 non autorizzati ad operare per provvedimento sanzionatorio dell'OAM), il 58% è costituito da persone giuridiche a fronte del 42% di persone fisiche. La distribuzione territoriale ricalca evidentemente i flussi turistici: oltre il 75% degli sportelli operativi è ubicato in Lazio, Lombardia, Veneto e Trentino-Alto Adige; il Lazio è la regione con il più alto numero di sedi.

Si afferma tra i consumatori l'utilizzo del bollino di riconoscimento

TAGLIO AI TEMPI DEI PROCEDIMENTI DI ISCRIZIONE, OLTRE IL 50% SI CONCLUDE ENTRO IL MESE. **RISPOSTE IN MENO DI SEI ORE ALL'INFO POINT**

Prosegue la 'sforbiciata' dei tempi di lavorazione dei procedimenti da parte dell'Ufficio Elenchi dell'OAM: nel 2018 oltre il 50% delle richieste di iscrizione di Agenti e Mediatori ha visto la conclusione del proprio *iter* entro i 30 giorni successivi (era il 35% nel 2017) mentre il 43% tra i 30 ed i 60 giorni successivi.

Risultati positivi anche sul fronte della tempistica relativa alle variazioni: nel 2018, anche grazie ad alcune innovazioni operative introdotte, il tempo medio è stato di 1,5 giorni e la quasi totalità dei procedimenti, il 92%, ha richiesto meno di 5 giorni di lavorazione. Il 36% delle richieste di variazione dati da parte degli utenti è stato lavorato e concluso nello stesso giorno di presentazione. Si tratta di un deciso miglioramento rispetto al 2017 quando le variazioni evase entro i primi 5 giorni erano il 37 per cento.

Sembra funzionare bene anche il servizio di **Info Point** per la gestione delle richieste informazioni e assistenza ai clienti sul portale dell'Organismo: a fine 2018 si sono contati oltre 31.640 questionari compilati da parte degli utenti, pari al 38% di quanti hanno consultato la pagina informativa sul web (oltre 81.500 visualizzazioni). Come è noto, al termine del questionario, il sistema analizza i quesiti posti dall'utente e propone immediatamente le soluzioni più adatte al caso specifico sia con risposte *ad hoc* che con il rinvio a ulteriori documenti. Se l'utente non trova il chiarimento richiesto, apre un '*ticket*' di assistenza per essere ricontattato. I dati dimostrano, a conferma della completezza delle informazioni agevolmente rintracciabili dagli utenti sul portale dell'Organismo, che solo una minoranza, il 19%, compie quest'ultimo passaggio. Le 6.000 richieste arrivate all'Info Point hanno avuto risposta dagli operatori interni in media in circa 5 ore e 40 minuti (considerando le ore lavorative, escludendo quindi notti e *week-end*).

Positivo infine il bilancio del primo anno di utilizzo del 'Bollino di riconoscimento', che mette a disposizione degli iscritti e dei consumatori strumenti digitali per la verifica in tempo reale della presenza degli operatori all'interno degli Elenchi OAM, insieme alla loro autorizzazione ad operare. In particolare 1.330 soggetti tra Mediatori, Agenti e Agenti IP (corrispondenti al 15% degli iscritti coinvolti) hanno iniziato a utilizzare il Bollino, inserendo l'elemento grafico (c.d *widget*) sul proprio sito o mostrando il proprio *QR Code* alla clientela e 32.732 persone hanno voluto verificare l'autorizzazione ad operare del soggetto che esponeva il Bollino: una media di oltre 1.000 consultazioni degli Elenchi a settimana attraverso il Bollino.