

RELAZIONE

ANNUALE

SULLE ATTIVITÀ
SVOLTE NEL 2016
E PIANO ATTIVITÀ
PER IL 2017

Il Presidente **Antonio Catricalà**

Roma, 31 gennaio 2017

SOMMARIO

| | |
|--|-----------|
| PREMESSA | 4 |
| EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO | 5 |
| A livello europeo | 5 |
| A livello nazionale | 8 |
| 1 ATTIVITÀ ISTITUZIONALI DELL'OAM | 12 |
| 2 STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE DELL'OAM | 14 |
| INTRODUZIONE | 14 |
| NUOVO ORGANIGRAMMA | 14 |
| 3 UFFICIO AMMINISTRAZIONE, FINANZA, CONTROLLO E SEGRETERIA GENERALE | 15 |
| INTRODUZIONE | 15 |
| ANDAMENTO DELLA GESTIONE ECONOMICA E FINANZIARIA NEL 2016 | 15 |
| BILANCIO PREVISIONALE 2017 | 16 |
| MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO | 17 |
| ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE | 18 |
| Ufficio stampa | 18 |
| Sito Istituzionale | 18 |
| 4 UFFICIO ELENCHI | 19 |
| INTRODUZIONE | 19 |
| DATI ELENCHI | 19 |
| Confronto dati 31/12/2015 – 31/12/2016 | 20 |
| Gli andamenti | 21 |
| La distribuzione geografica degli iscritti | 24 |
| Mandati | 26 |
| LAVORAZIONE PROCEDIMENTI NEL 2016 | 28 |
| Iscrizioni e cancellazioni deliberate dal Comitato di Gestione | 31 |
| Indicatori di efficienza – istanze di iscrizione e di variazione | 33 |
| PROVA D'ESAME | 34 |
| PROVA VALUTATIVA | 36 |
| AGENTI DI IP/IMEL COMUNITARI | 38 |
| REGISTRO DEI CAMBIAVALUTE | 39 |
| SERVIZIO DI <i>INFO-CENTER</i> | 43 |
| PIANO DI ATTIVITA' PER IL 2017 | 45 |
| 5 UFFICIO VIGILANZA | 47 |
| INTRODUZIONE | 47 |
| ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2016 | 49 |
| ATTIVITÀ SVOLTE AL 31 DICEMBRE 2016 | 51 |
| STATO DELLE ATTIVITÀ DI CONTROLLO CENTRALIZZATE | 53 |
| ISPEZIONI ORDINARIE | 53 |
| ISPEZIONI TEMATICHE | 55 |
| <i>FOCUS</i> FIDEJUSSIONI | 57 |
| ESPOSTI, INFORMAZIONI O NOTIZIE RICEVUTE, CON RIPARTIZIONE PER MATERIA, IN RAGIONE DELL'ESITO DEL TRATTAMENTO E DELL'INTERMEDIARIO BANCARIO O FINANZIARIO DI RIFERIMENTO | 57 |
| ABUSIVISMO | 60 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| | SCAMBI DI INFORMAZIONE CON AUTORITÀ TERZE | 62 |
| | COMUNICAZIONI AD AUTORITÀ COMUNITARIE | 64 |
| | RICHIAMI, SOSPENSIONI, CANCELLAZIONI E SOSPENSIONI CAUTELARI, CON INDICAZIONE DEL NUMERO E CON RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA DI PROVVEDIMENTO, DI SOGGETTO E DI VIOLAZIONE | 64 |
| | PIANO DI ATTIVITA' PER IL 2017 | 65 |
| 6 | UFFICIO INFORMATION TECHNOLOGY E PRIVACY | 66 |
| | INTRODUZIONE | 66 |
| | IMPLEMENTAZIONI DEL SISTEMA GESTIONALE DELL'ORGANISMO | 66 |
| | GESTIONE DEI CAMBIAVALUTE | 69 |
| | SUPPORTO AI PIANI DI ATTIVITÀ DELLA VIGILANZA, CON LA PREDISPOSIZIONE DI AUTOMATISMI DI PERCORSI E PROCESSI | 69 |
| | ATTUAZIONE DI UN SISTEMA DI PROVA VALUTATIVA | 70 |
| | EVOLUZIONE DEL SISTEMA DI RICONCILIAZIONE DEI PAGAMENTI | 70 |
| | SICUREZZA | 70 |
| | PIANO DI ATTIVITA' PER IL 2017 | 70 |
| 7 | UFFICIO AFFARI LEGALI | 72 |
| | INTRODUZIONE | 72 |
| | ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2016 | 73 |
| | Attività regolamentare interna | 75 |
| | Circolari e comunicazioni interpretative | 76 |
| | Consultazioni pubbliche a cui l'OAM ha partecipato nel 2016 | 78 |
| | Cambiavalute | 79 |
| | Osservatorio per il contrasto all'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione del credito | 80 |
| | Riunioni dei tavoli tecnici con gli Associati | 81 |
| | PIANO DI ATTIVITA' PER IL 2017 | 81 |

PREMESSA

L'Organismo per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi (di seguito "OAM" o "Organismo") è stato istituito con il Decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141 (di seguito "Decreto 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, dunque, affonda le proprie radici su un terreno a doppio livello, europeo e nazionale.

In virtù del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE), infatti, è stata sancita la creazione di uno spazio senza frontiere interne in cui è garantita la libera circolazione delle merci e dei servizi nonché la libertà di stabilimento.

La costruzione di un mercato creditizio più trasparente ed efficiente nello spazio senza frontiere interne è fondamentale per agevolare lo sviluppo delle attività transfrontaliere.

È opportuno che il mercato offra un livello di tutela dei consumatori elevato, in modo da assicurare la fiducia dei consumatori. Ciò rende possibile la libera circolazione delle offerte di credito nelle migliori condizioni possibili sia per gli operatori dell'offerta sia per i soggetti che rappresentano la domanda, sempre tenendo conto delle singole situazioni di ogni Stato membro dell'Unione europea.

Per facilitare il sorgere di un efficiente mercato interno del credito negli ultimi anni è stato necessario predisporre un quadro europeo armonizzato in alcuni settori fondamentali, tra cui quello del credito al consumo e del credito immobiliare.

Considerato il continuo sviluppo del mercato del credito e vista la crescente mobilità dei cittadini europei, la legislazione europea, recepita dagli ordinamenti nazionali, ha contribuito alla creazione di un corpus normativo moderno in materia di credito al consumo e di credito immobiliare.

In tal senso, la direttiva 2008/48/CE ha fissato determinati obblighi in capo agli intermediari del credito al consumo. Per quanto riguarda il credito immobiliare, invece, è stata recentemente adottata la direttiva 2014/17/UE (di seguito, "Direttiva MCD"), recepita in Italia mediante l'adozione del decreto legislativo 21 aprile 2016, n. 72 (di seguito, "Decreto MCD").

A livello nazionale, il Legislatore italiano, in attuazione delle norme europee, ha dettato nuove regole in capo agli Agenti in attività finanziaria e ai Mediatori creditizi, intervenendo sia sul TUB (artt. 120-*quinquies* – 120-*noviesdecies*; artt. 128-*quater* – 128-*quaterdecies*) sia con ulteriori disposizioni previste dal Decreto 141/2010 e dal

Decreto MCD.

L'OAM, ai sensi dell'art. 128-*undecies* del TUB, è competente, in via esclusiva ed autonoma, alla gestione degli Elenchi di cui agli articoli 128-*quater* e 128-*sexies* del TUB e provvede ad esercitare le altre funzioni conferitegli dalla legge.

A queste ultime, 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 Decreto 141.

L'OAM è un'associazione di diritto privato avente personalità giuridica; persegue senza finalità di lucro i suoi scopi ed è dotato di autonomia finanziaria, organizzativa e statutaria.

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

L'Organismo è dotato dei poteri sanzionatori necessari per lo svolgimento dei suoi compiti ed è, come già accennato, sottoposto alla vigilanza della Banca d'Italia, ai sensi dell'art. 128-*terdecies* TUB.

Gli Elenchi tenuti dall'OAM sono predisposti per dare pubblicità alle informazioni essenziali relative agli Agenti in attività finanziaria ed ai Mediatori creditizi.

L'Organismo, svolge, tra le altre funzioni, quella di valutare i presupposti per l'iscrizione e la cancellazione dagli Elenchi stessi nonché di assicurare le esigenze di tutela dei consumatori, garantendo la permanenza dei requisiti professionali e di onorabilità accertati in regime di iscrizione.

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

Quanto suesposto si inserisce in un contesto giuridico – economico in costante evoluzione, anche recente.

EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO

A livello europeo

Nel corso del 2016 sono stati due i principali temi di interesse per l'OAM su cui si è soffermata l'attenzione delle Istituzioni europee: la lotta al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo e la protezione dei dati personali delle persone fisiche.

Per quanto riguarda il primo profilo, il 2 febbraio 2016 la Commissione europea ha

presentato un piano d'azione per rafforzare la lotta contro il finanziamento del terrorismo (Comunicazione della Commissione, COM(2016) 50 final).

Nel piano d'azione, si invitano gli Stati membri a recepire la c.d. quarta direttiva antiriciclaggio (direttiva (UE) 2015/849), adottata nel maggio 2015, il cui scopo principale è impedire l'utilizzo del sistema finanziario dell'Unione per fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo.

La legislazione antiriciclaggio europea è stata attentamente monitorata e studiata dall'Organismo in quanto ha comportato un'intensa attività da parte del legislatore nazionale in sede di recepimento delle norme europee.

La normativa di recepimento avrà un impatto sull'intero mercato interno, incluso quella dell'intermediazione creditizia, e di conseguenza l'OAM è sempre attento all'evoluzione del quadro normativo al fine di fornire il proprio contributo in sede istituzionale.

Per quanto concerne, invece, il secondo profilo, nel mese di aprile 2016 il Parlamento europeo e il Consiglio hanno adottato il regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati.

Il quadro normativo europeo relativo al 2016 – monitorato costantemente dall'OAM – è integrato da altre due rilevanti direttive europee che dovranno essere recepite in Italia nel corso dei prossimi anni. Si tratta, in particolare, della direttiva (UE) 2016/97 sulla distribuzione assicurativa e della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno.

Inoltre, sono state individuate importanti recenti iniziative delle Istituzioni europee che coinvolgeranno, direttamente o indirettamente, le attività dell'OAM nel prossimo futuro.

In particolare, si fa riferimento al Libro Verde della Commissione europea "Costruire un'Unione dei mercati di capitali" (COM(2015) 63 final), un documento posto in consultazione pubblica nel dicembre 2015 – consultazione a cui l'Organismo ha partecipato - nel quale la Commissione si impegna ad adottare nuove politiche europee che contribuiscano alla costruzione di un mercato unico dei servizi finanziari al dettaglio.

In particolare, le misure sono volte a: rafforzare la capacità dei consumatori nell'effettuare scelte consapevoli attraverso maggiori requisiti di trasparenza e una migliore consulenza; incrementare lo sviluppo di mercati competitivi di pagamento;

migliorare la tutela dei consumatori; favorire la distribuzione transfrontaliera per una migliore concorrenza.

La finanza al dettaglio, specificamente, fornisce una serie di servizi fondamentali per i cittadini dell'Unione europea. Si tratta, in buona sostanza, di servizi che offrono ai cittadini la possibilità di custodire il denaro (investimenti al dettaglio), risparmiare (conti correnti e di risparmio), pagare una casa o altri beni (prestiti e pagamenti), assicurarsi contro problemi di salute o incidenti (assicurazioni).

L'iniziativa rientra nel più ampio contesto di altre azioni già intraprese a livello europeo.

Si tratta dell'Unione dei mercati dei capitali (Comunicazione della Commissione europea del 28 ottobre 2015, COM (2015) 550 final), che intende offrire alle imprese maggiori possibilità di finanziamento nelle diverse fasi del loro sviluppo; della strategia del mercato unico (Comunicazione della Commissione europea del 30 settembre 2015, COM(2015) 468 final), il cui fine è quello di favorire l'offerta di servizi a livello transfrontaliero; del mercato unico digitale (Comunicazione della Commissione europea del 6 maggio 2015, COM(2015) 192 final), che garantisce un migliore accesso per i consumatori e le imprese a beni e servizi online.

A ciò si aggiunga che – come sottolineato recentemente nella Comunicazione della Commissione europea del 14 settembre 2016 (COM(2016) 601 final) – sarà presentato nei prossimi mesi un piano d'azione europeo sui servizi finanziari al dettaglio per rafforzare la partecipazione degli investitori al dettaglio ai mercati dei capitali e aprire al gioco della concorrenza questo settore del mercato europeo, così da ottenere risultati migliori per i consumatori e per le imprese.

Un'ultima iniziativa europea riguarda il tema dell'intermediazione del credito immobiliare, disciplinato, come anticipato, dalla direttiva 2014/17/UE.

In particolare, l'Autorità Bancaria Europea (ABE) ha pubblicato delle linee guida in materia di passaporto europeo che sono applicabili a partire dal 21 marzo 2016 (*Guidelines on passport notifications for credit intermediaries under the Mortgage Credit Directive - EBA/GL/2015/19*).

Le suddette iniziative hanno implicato, e implicheranno nel 2017, un'attenta attività di studio, ricerca e aggiornamento da parte dell'OAM al fine di garantire il costante adeguamento della disciplina di settore alle regole dettate dalle Istituzioni europee e nazionali nonché di collaborare sia con le autorità europee (Commissione europea, EIOPA, ESMA, ABE) sia con quelle di altri Stati membri, quali ad esempio l'ORIAS

francese, la FCA (Financial Conduct Authority) inglese e la FSMA (Financial Services and Markets Authority) belga.

A livello nazionale

Per quanto concerne il livello nazionale e le attività istituzionali attribuite, l'OAM provvede a monitorare le riforme adottate dal Legislatore con l'obiettivo di migliorare il servizio fornito al mercato e garantire parametri di efficienza elevati.

Come già evidenziato, nel 2016 è stato adottato il decreto legislativo 21 aprile 2016, n. 72 che ha recepito nell'ordinamento italiano la direttiva 2014/17/UE (c.d. Mortgage Credit Directive) recante un quadro normativo armonizzato a livello europeo in materia di offerta di contratti di credito immobiliare ai consumatori.

La Direttiva, prescrive disposizioni in tema di: i) credito immobiliare offerto ai consumatori, nella duplice prospettiva di aumentare il livello di protezione del contraente debole e di rafforzare i presidi prudenziali riguardanti la valutazione del merito di credito dei consumatori; ii) promozione e collocamento di contratti di credito immobiliare attraverso reti esterne (Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi).

In linea con la Direttiva, il Decreto MCD è volto a garantire un'adeguata protezione dei consumatori che desiderano stipulare contratti di credito immobiliare, data l'importanza del relativo impegno finanziario assunto e dei rischi connessi ad un eventuale inadempimento degli obblighi convenuti.

La disciplina della promozione e del collocamento di contratti di credito immobiliare attraverso reti esterne mira a introdurre elevati parametri di professionalità degli operatori che vengono assoggettati a un regime di vigilanza specifico.

In particolare, il Decreto MCD ha introdotto il capo I-*bis* del titolo VI del D.Lgs. 1 settembre 1993, n. 385, e ha altresì modificato il richiamato Decreto 141/2010.

L'ambito di applicazione è limitato ai contratti sottoscritti dai consumatori ed aventi ad oggetto la concessione di credito garantito da ipoteca su un bene immobile residenziale o relativo all'acquisto di un immobile.

L'Italia aveva già introdotto nel 2010 molte delle regole previste dalla Direttiva mediante il Decreto 141 che aveva stabilito una serie di obblighi e requisiti in capo agli intermediari del credito, istituendo l'OAM con funzioni di controllo e vigilanza.

Prima del 2010 non vi era una definizione generale di intermediari del credito che consentisse di individuare soggetti che intervenissero nella distribuzione di prodotti di credito. La riforma delle reti distributive delineata dal Decreto 141/2010 ha

determinato un profondo cambiamento delle figure di agente in attività finanziaria e di mediatore creditizio, professionalizzando e responsabilizzando gli operatori del settore e determinando un significativo salto di qualità per la mediazione creditizia e l'agenzia in attività finanziaria.

In virtù del Decreto MCD è intermediario del credito l'agente in attività finanziaria, il mediatore creditizio o qualsiasi altro soggetto, diverso dal finanziatore, che nell'esercizio della propria attività commerciale o professionale svolge, a fronte di un compenso in denaro o di altro vantaggio economico oggetto di pattuizione e nel rispetto delle riserve di attività previste dalla legislazione vigente, almeno una delle seguenti attività:

- presentazione o proposta di contratti di credito ovvero di altre attività preparatorie in vista della conclusione di tali contratti;
- conclusione di contratti di credito per conto del finanziatore.

Il Decreto MCD stabilisce anche i principi generali che l'intermediario del credito deve rispettare nell'esercizio della propria attività professionale.

In particolare, esso:

- si comporta con diligenza, correttezza e trasparenza, tenendo conto dei diritti e degli interessi dei consumatori;
- basa la propria attività sulle informazioni rilevanti riguardanti la situazione del consumatore, su ogni bisogno particolare che questi ha comunicato, su ipotesi ragionevoli con riguardo ai rischi cui è esposta la situazione del consumatore per la durata del contratto di credito;
- fornisce gratuitamente le informazioni ai consumatori.

Gli annunci pubblicitari relativi ai contratti di credito devono essere effettuati in forma chiara, corretta e non ingannevole.

Il Decreto MCD, inoltre, pone a carico degli intermediari del credito determinati obblighi precontrattuali.

In primo luogo, l'intermediario del credito mette a disposizione del consumatore, in qualsiasi momento, un documento contenente informazioni generali chiare e comprensibili sui contratti offerti.

In secondo luogo, l'intermediario del credito è tenuto a fornire al consumatore le informazioni personalizzate necessarie per consentire il confronto delle diverse offerte di credito sul mercato, valutarne le implicazioni e prendere una decisione informata in merito alla conclusione del contratto di credito. Le informazioni

personalizzate sono fornite attraverso la consegna del modulo denominato “Prospetto informativo europeo standardizzato” (PIES).

Da ultimo, il Decreto MCD prescrive specifici obblighi di informazione relativi agli intermediari del credito. Le informazioni devono essere fornite in tempo utile prima dell’esercizio di una delle attività di intermediazione.

Il tratto distintivo della nuova normativa è l’attenzione al consumatore dal punto di vista delle informazioni che gli dovranno essere fornite. Non si tratta di un semplice cambiamento formale o di un appesantimento organizzativo: la Direttiva e il Decreto MCD pongono al centro della scena (e dei comportamenti degli altri attori) il consumatore con tutte le sue esigenze.

Per questo è fondamentale che, come previsto dal Decreto MCD, l’attività degli intermediari si svolga tenendo conto dei diritti e degli interessi dei consumatori, della situazione del consumatore, di ogni bisogno particolare che questi ha comunicato e dei rischi cui è esposta la situazione del consumatore per la durata del contratto di credito. Il Decreto MCD introduce anche una significativa novità in tema di servizi di consulenza, recependo quanto richiesto dalla Direttiva. Per servizi di consulenza si intendono le raccomandazioni personalizzate fornite a un consumatore in merito a una o più operazioni relative a contratti di credito, che costituiscono un’attività separata rispetto alla concessione del credito e alle attività di intermediazione del credito.

Nello svolgimento del servizio di consulenza gli intermediari del credito:

- agiscono nel migliore interesse del consumatore;
- acquisiscono informazioni aggiornate sulla situazione personale e finanziaria, sugli obiettivi e sulle preferenze del consumatore;
- forniscono al consumatore una raccomandazione personalizzata in merito a una o più operazioni relative a contratti di credito, adeguata rispetto ai suoi bisogni e alla sua situazione personale e finanziaria; la raccomandazione, fornita in forma cartacea o su altro supporto durevole, riguarda anche eventuali servizi accessori connessi con il contratto di credito e tiene conto di ipotesi ragionevoli circa i rischi per la situazione del consumatore per tutta la durata del contratto di credito raccomandato;
- prendono in considerazione, ai fini della raccomandazione, un numero sufficientemente ampio di contratti di credito nell’ambito della gamma di prodotti da essi stessi offerti o, nel caso dei Mediatori creditizi, un numero sufficientemente

ampio di contratti di credito disponibili sul mercato.

Il Decreto MCD prevede che il servizio di consulenza sia riservato a finanziatori e intermediari del credito e possa essere qualificato come indipendente solo se reso dalla nuova figura professionale introdotta dal Decreto MCD, vale a dire il soggetto che presta professionalmente in via esclusiva servizi di consulenza indipendente avente a oggetto la concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma, che sarà tenuto ad iscriversi in una sezione speciale dell'Elenco dei Mediatori creditizi.

Ciò detto, si tratta, come noto, di una partenza a tappe per il Decreto MCD che, entrato in vigore il 1° luglio 2016, ha rinviato alla normativa secondaria gran parte delle novità previste, posticipando di qualche mese l'applicazione di parte della disciplina, fissando anche i termini entro cui la normativa secondaria dovrà essere emanata, come accaduto ad esempio per le disposizioni relative alla trasparenza, in vigore dal 1° novembre 2016.

In relazione al tema della trasparenza, il 30 settembre u.s. è stato pubblicato il provvedimento di Banca d'Italia "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" (di seguito, "Provvedimento Trasparenza") integrato e modificato per attuare il nuovo capo I-bis del titolo VI del TUB con cui è stata principalmente recepita la direttiva 2014/17/UE sul credito immobiliare ai consumatori.

In buona sostanza, sono state recepite le disposizioni del Decreto MCD sul credito immobiliare ai consumatori inserendo nel Provvedimento Trasparenza una nuova sezione VI-bis ("Credito immobiliare ai consumatori") nonché gli allegati 3 ("Informazioni generali sul credito immobiliare offerto dai consumatori") e 4E ("Prospetto Informativo Europeo Standardizzato – PIES").

Il tema della trasparenza bancaria è al centro dell'attività di stretta competenza dell'Organismo anche in relazione ad un altro profilo.

In effetti, la disciplina sulla trasparenza individua forme obbligatorie di pubblicità e informazione precontrattuale, prescrive i requisiti di forma e di contenuto dei contratti e definisce i comportamenti da tenere nell'attività svolta fuori sede o mediante tecniche di comunicazione a distanza.

L'obiettivo è quello di rafforzare la capacità dei consumatori di compiere scelte informate mediante maggiori requisiti di trasparenza e una migliore consulenza prima della vendita di determinati prodotti finanziari, su tutti il credito al consumo ed il credito immobiliare.

1 ATTIVITÀ ISTITUZIONALI DELL'OAM

L'OAM, ai sensi dell'art. 21 del Decreto 141/2010 e fermo restando quanto previsto dall'articolo 128-*decies*, comma 2, del TUB, svolge le seguenti funzioni:

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

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

In particolare, l'Organismo nel corso del 2016 ha provveduto a:

- accertare la sussistenza dei requisiti di professionalità e di onorabilità ai fini dell'iscrizione negli Elenchi;
- verificare la sussistenza dei requisiti necessari per l'iscrizione negli Elenchi;
- verificare l'assenza di cause di incompatibilità, di sospensione e di cancellazione nei confronti degli iscritti negli Elenchi; gli *standard* dei corsi di formazione che le società di mediazione e gli Agenti in attività finanziaria sono tenuti a svolgere nei confronti dei propri amministratori, direttori dipendenti, e collaboratori;
- stabilire i contenuti e le modalità della prova valutativa gestita dall'Organismo;
- rendere consultabile pubblicamente il Registro dei Cambiavalute;

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

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

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

2 STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE DELL'OAM

INTRODUZIONE

L'OAM si è dotato di un proprio Statuto che ha previsto e disciplinato le linee essenziali della struttura organizzativa interna.

In virtù delle disposizioni contenute nello Statuto, l'OAM è composto dagli organi di cui all'articolo 5, comma 1: l'Assemblea, il Presidente, il Direttore Generale, il Comitato di Gestione e il Collegio Sindacale. Inoltre, l'Organismo, ai sensi dell'art. 4, comma 6, può istituire sezioni territoriali in considerazione del numero e della distribuzione geografica degli iscritti.

A decorrere dal 30 dicembre 2012, è stata istituita la funzione di Revisione Interna, quale struttura indipendente da quelle operative ed il cui Responsabile non è gerarchicamente subordinato ai Responsabili degli Uffici dell'Organismo.

Nel 2014 è stato adottato il Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. n. 231/2001 dell'OAM sulla "Responsabilità amministrativa delle imprese".

NUOVO ORGANIGRAMMA

In seguito all'ultima revisione della struttura organizzativa dell'Organismo, avvenuta nel mese di novembre 2016, sono state ridefiniti i compiti e le attività svolti dalle funzioni interne (Uffici). Nell'assegnazione dei compiti, deleghe e responsabilità, ivi comprese le sotto-funzioni, si è tenuto conto – date anche le previsioni del Regolamento interno - dei criteri imprescindibili di efficacia ed efficienza, delle regole di correttezza e trasparenza, della distinzione dei ruoli e delle responsabilità, della previsione di controlli di primo livello da attuare da parte di tutti i responsabili e di flussi informativi interni idonei ad assicurare una reportistica periodica e costante a disposizione della funzione di Revisione Interna.

L'organico a fine dell'esercizio 2016 è composto come segue:

- 1 Direzione Generale, + 4 addetti all'Ufficio Affari Legali;
- 1 Responsabile Ufficio Segreteria Generale, Amministrazione, Finanza e Controllo e 5 addetti;
- 1 Responsabile Ufficio Elenchi e 10 addetti;
- 1 Responsabile Ufficio Vigilanza e 12 addetti, + 1 collaboratori a progetto;
- 1 Responsabile Ufficio Information Technology e Privacy e 2 addetti;
- consulenti esterni (1 per attività legale/vigilanza e 1 per le attività di comunicazione istituzionale).

3 UFFICIO AMMINISTRAZIONE, FINANZA, CONTROLLO E SEGRETERIA GENERALE

INTRODUZIONE

L'Ufficio Amministrazione, Finanza, Controllo e Segreteria fornisce supporto al Direttore Generale, in termini tecnici, operativi e di coordinamento gestionale, al fine di garantire l'attuazione dei provvedimenti deliberativi del Comitato di Gestione, nonché fornisce supporto al coordinamento generale della struttura interna dell'Organismo, per tutte quelle attività che non rientrano nella specifica competenza di altri Uffici.

ANDAMENTO DELLA GESTIONE ECONOMICA E FINANZIARIA NEL 2016

Nel corso del 2016 la gestione corrente economica e finanziaria si è svolta in maniera lineare e non si sono verificati eventi di rilievo.

Gli incassi di contributi di iscrizione hanno registrato un andamento migliore delle attese iniziali e dell'anno precedente, grazie anche ad un buon risultato ottenuto dall'attività di recupero crediti, incidendo così sul risultato finanziario netto di periodo, positivo e superiore alle previsioni iniziali.

Alla fine del primo semestre 2016 è stato rinnovato l'investimento nel medio termine, per un massimo di 5 anni, comunque svincolabili a richiesta, delle risorse finanziarie eccedenti le esigenze della gestione corrente al fine di garantire, sempre nel rispetto del principio della prudenza, un miglior rendimento.

Anche il conto economico presenta un risultato positivo migliore delle attese per effetto, principalmente, dei maggiori ricavi per contributi di iscrizione.

Dal punto di vista degli investimenti infrastrutturali, il rinnovo del contratto di manutenzione e sviluppo del sistema gestionale GEAM con il fornitore storico, avvenuto a fine maggio 2016, ha permesso di dare continuità prospettica al piano delle attività programmate a *budget* e al piano delle manutenzioni ordinarie attese. Rispetto al *budget* iniziale, una parte dei progetti di investimento previsti si sono completati a fine anno generando un sostanziale risparmio negli ammortamenti del periodo.

Con riguardo al riassetto degli aspetti organizzativi interni, sopra menzionato, lo stesso è stato attuato mantenendo il perimetro delle risorse del personale invariato, senza incremento sostanziale di costi.

D'altro lato, un certo incremento delle spese previste per approvvigionamenti di

servizi professionali esterni è derivato invece dalla allocazione in *outsourcing* di alcune attività della revisione interna, come conseguenza della riorganizzazione anzidetta, nonché dall'incremento delle spese legali a supporto dell'attività di vigilanza.

BILANCIO PREVISIONALE 2017

Il bilancio di previsione 2017, redatto ai sensi dell'art. 38 del regolamento adottato dall'OAM, si compone del conto economico e del *budget* finanziario previsionali.

Rappresenta la miglior stima dei proventi e oneri, nonché degli incassi e delle spese per l'anno prospettico, in base alle migliori informazioni a disposizione del *management*, nonché in base agli obiettivi posti dalla Direzione dell'OAM.

Il conto economico distingue le sezioni in Proventi e Oneri, rilevati secondo il principio della competenza. Le voci indicate sono comprensive di IVA (rappresentando un costo per l'Organismo) in quanto non detraibile fiscalmente per l'assenza dello scopo di lucro delle attività dell'OAM.

Il *budget* finanziario stima l'impegno di spesa delle risorse finanziarie, in base anche agli investimenti approvati.

I proventi dell'Organismo, che derivano principalmente dai contributi annuali di iscrizione negli elenchi, sono stati stimati in base delle quote di iscrizione in vigore per l'esercizio 2016 prospetticamente invariate per il 2017, nonché in base ai dati relativi alle categorie e al numero di iscritti agli elenchi, attesi per l'esercizio 2017 e stimati tenuto conto anche delle previsioni di chiusura dell'esercizio 2016.

Gli oneri inseriti a *budget* 2017 sono quelli ragionevolmente prevedibili in conseguenza della attività caratteristica della gestione elenchi e della vigilanza, nonché della gestione della struttura dell'Organismo.

Il mantenimento di una situazione di sostanziale pareggio gestionale anche negli esercizi futuri, permetterà di preservare un livello prudente delle riserve di cassa e di patrimonio netto a servizio di eventuali necessità di finanziare per affrontare contingenze inattese.

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

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

Il Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. n. 231/2001 dell'OAM sulla "Responsabilità amministrativa delle imprese" è stato predisposto in esecuzione delle disposizioni di cui agli artt. 6, lett. a), e 7, comma 2, del Decreto sopra citato, ed è stato redatto, in ossequio a quanto previsto dal D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231, per progressivi *step*, in relazione agli assetti organizzativi e funzionali che l'OAM si è dato via via. Nel corso del 2015 si è resa necessaria una revisione del Modello in virtù dei cambiamenti dell'assetto partecipativo e organizzativo dell'OAM, come pure in forza delle novelle legislative intervenute successivamente all'adozione del Modello da parte del precedente Comitato di Gestione.

A struttura organizzativa sostanzialmente definita, il Modello risponde alle prescrizioni di legge e rispecchia le aree di attività dell'OAM a rischio dei reati presupposti, i principi generali regolatori dei comportamenti e le procedure in essere, e i compiti dell'istituto Organismo di Vigilanza (OdV).

Nel corso del 2016 i componenti dell'OdV hanno condotto un intervento formativo collegiale in aula, rivolto a tutto il personale destinatario del Modello, avente per oggetto gli aggiornamenti riferibili sia alla struttura del ridetto Modello sia, in particolare, all'implementazione del catalogo dei reati presupposto, richiamando l'attenzione sulle novelle legislative riguardanti i reati societari, il reato di autoriciclaggio e i reati ambientali.

I flussi informativi tra l'OdV e la struttura dell'Organismo sono stati costanti ed esaurienti rilevando l'assenza di situazioni di potenziali criticità e/o di rischi concreti di violazioni del Modello, nonché rilevando l'assenza di anomalie o di fatti significativi da riportare all'attenzione del Comitato di gestione.

Anche con il Collegio sindacale si è mantenuto un proficuo scambio di informazioni e valutazioni sui peculiari rischi ex D.Lgs. n.231/2001.

Si sono svolte inoltre le audizioni del Responsabile della Revisione interna.

Ad esito dei detti incontri non sono emersi dati ed informazioni rilevanti con riguardo all'osservanza del Modello di Organizzazione e Gestione ed all'idoneità dello stesso a prevenire nel tempo la commissione dei reati presupposto.

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Ufficio stampa

L'attività di Ufficio stampa già avviata nei precedenti esercizi ha consistito nell'attivazione ed organizzazione dei contatti dell'Organismo con la stampa ed in generale con il mondo dei media.

Sito Istituzionale

Con riguardo al sito istituzionale, è stata eseguita una manutenzione costante.

4 UFFICIO ELENCHI

INTRODUZIONE

L'Ufficio Elenchi dell'Organismo è preposto alla:

- gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi nonché del Registro dei Cambiavalute, ivi compresa la responsabilità circa la corretta conduzione dei procedimenti di iscrizione, variazione e cancellazione;
- amministrazione dei flussi informativi relativi agli Agenti nei servizi di pagamento per conto di IP/IMEL comunitari;
- organizzazione e svolgimento delle prove d'esame OAM;
- organizzazione e svolgimento della prova valutativa OAM;
- assistenza agli iscritti, tramite e-mail ed apposito e dedicato servizio di Info-center.

Alla data del 31 dicembre 2016 l'organico dell'Ufficio risulta composto, oltre che dal Responsabile, da 10 risorse in forza a tempo indeterminato e, fra queste ultime, 3 risorse con contratto di lavoro a tempo parziale (*part-time*).

DATI ELENCHI

Sintesi

Dati Elenchi al 31 dicembre 2016

- n. 8.139 iscritti
 - n. 6.340 Agenti in attività finanziaria
 - n. 295 Mediatori creditizi
 - n. 1.504 Agenti nella Sezione speciale (servizi di pagamento)
- n. 7.355 iscritti operativi e n. 784 non operativi
- n. 12.720 collaboratori
 - n. 5.548 di società di agenzia in attività finanziaria
 - n. 4.167 di società di mediazione creditizia
 - n. 2.453 di società di agenzia nei servizi di pagamento

Confronto con i dati all'inizio dell'anno:

- - 231 iscritti (di cui - 435 iscritti operativi e - 582 iscritti non operativi)
- + 1.961 collaboratori
- + 1.194 cancellati
 - n. 495 su istanza di parte/d'ufficio
 - n. 699 per provvedimento sanzionatorio OAM

Confronto dati 31/12/2015 – 31/12/2016

La Tabella 1 riporta i dati – fotografati alla data del 31 dicembre 2015 e 2016 - relativi al numero degli iscritti negli Elenchi (operativi e non operativi), dei cancellati (sia su istanza di parte che con provvedimento sanzionatorio dell’Organismo) e dei collaboratori divisi per Elenco di appartenenza.

Tabella 1 – Confronto dati in Elenchi

| Situazione Elenchi | 2015 | | | | | | 2016 | | | | | |
|--|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 31-dic | AGENTI | | MED | AGENTI IP | | 31-dic | AGENTI | | MED | AGENTI IP | |
| | | P.F. | P.G. | P.G. | P.F. | P.G. | | P.F. | P.G. | P.G. | P.F. | P.G. |
| Iscritti | 8.370 | 5.609 | 938 | 300 | 1.375 | 148 | 8.139 | 5.406 | 934 | 295 | 1.347 | 157 |
| - Operativi | 7.554 | 5.002 | 882 | 292 | 1.255 | 123 | 7.355 | 4.780 | 877 | 285 | 1.266 | 147 |
| - Non Operativi | 816 | 607 | 56 | 8 | 120 | 25 | 784 | 626 | 57 | 10 | 81 | 10 |
| Collaboratori | 10.759 | 469 | 5.587 | 4.062 | 81 | 560 | 12.720 | 476 | 5.548 | 4.167 | 76 | 2.453 |
| - Agente Società Capitali | | | 5.073 | | | 439 | | | 5.045 | | | 2.287 |
| - Agente Società di Persone | | | 514 | | | 121 | | | 503 | | | 166 |
| Cancellati | 3.794 | 2.906 | 292 | 58 | 438 | 100 | 4.988 | 3.576 | 396 | 91 | 787 | 138 |
| - su istanza di parte / d'ufficio | 2.321 | 1.691 | 239 | 51 | 263 | 77 | 2.816 | 2.000 | 316 | 78 | 337 | 85 |
| - con provv. sanz. art.128 - duodecies, co.1 | 200 | 85 | 14 | 2 | 95 | 4 | 704 | 286 | 30 | 8 | 347 | 33 |
| - con provv. sanz. art.128 - duodecies, co.3 | 1.273 | 1.130 | 39 | 5 | 80 | 19 | 1.468 | 1.290 | 50 | 5 | 103 | 20 |

La Tabella 2 evidenzia lo storico dei procedimenti di iscrizione, cancellazione e variazione sulla base delle istanze presentate dagli utenti dall’apertura degli Elenchi alla chiusura del 2016. Con particolare riferimento ai procedimenti di iscrizione, sono indicate tutte le istanze sospese nel periodo di riferimento, quelle interrotte per irregolarità motivate dall’esistenza di vizi formali e/o anomalie tecniche, le richieste di cancellazione spontanea da parte degli utenti ed i decessi nonché i dinieghi all’iscrizione.

Tabella 2 – Storico Procedimenti

| Storico Procedimenti (dati progressivi dal 30/06/2012) | 2016 | AGENTI | | MED | AGENTI IP | |
|---|--------|--------|-------|-------|-----------|------|
| | 31-dic | P.F. | P.G. | P.G. | P.F. | P.G. |
| Istanze iscrizione presentate | 14.644 | 9.969 | 1.526 | 441 | 2.338 | 370 |
| Istanze iscrizione sospese | 2.727 | 1.093 | 771 | 192 | 468 | 203 |
| Istanze iscrizione interrotte | 779 | 492 | 89 | 30 | 118 | 50 |
| - Irregolarità | 628 | 405 | 57 | 23 | 110 | 33 |
| - Cancellazioni spontanee/decessi | 151 | 87 | 32 | 7 | 8 | 17 |
| Dinioghi istanze iscrizione | 258 | 120 | 64 | 13 | 45 | 16 |
| Variazioni | 24.038 | 11.363 | 8.243 | 3.564 | 548 | 320 |
| Cancellazioni su istanza di parte | 3.097 | 2.236 | 348 | 81 | 345 | 87 |

Nella Tabella 3, infine, si riportano i procedimenti di iscrizione in corso di lavorazione alla data del 31 dicembre 2016. Nello specifico sono indicati: i procedimenti in esame, sia nella prima fase di verifica di correttezza formale che nella successiva di esame di merito; i procedimenti sospesi successivamente all'accertamento, nel corso dell'esame di merito, di incompletezze od irregolarità (la sospensione, esperibile per una sola volta e per un periodo di tempo non superiore a 180 giorni, è necessaria ai fini dello svolgimento da parte dell'OAM di ulteriori accertamenti anche presso altre amministrazioni o Autorità); i procedimenti per i quali si è proceduto alla notifica di motivo ostativo conseguentemente all'accertamento, al termine dell'istruttoria, della sussistenza di criticità tali da impedire l'accoglimento della domanda.

Tabella 3 – Procedimenti in lavorazione

| Procedimenti in corso | 2016 | AGENTI | | MED | AGENTI IP | |
|-----------------------|--------|--------|------|------|-----------|------|
| | 31-dic | P.F. | P.G. | P.G. | P.F. | P.G. |
| Iscrizioni | 91 | 34 | 10 | 10 | 30 | 7 |
| - in esame | 76 | 33 | 3 | 7 | 28 | 5 |
| - in sospensione | 9 | 0 | 4 | 2 | 1 | 2 |
| - in motivo ostativo | 6 | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 |

Gli andamenti

La Tabella 4 e il Grafico 1 che seguono rappresentano la differenza (Δ) tra i dati di inizio e fine anno relativi al numero degli iscritti negli Elenchi (operativi e non operativi), dei cancellati (sia su istanza di parte che per provvedimento sanzionatorio

dell'Organismo) e dei collaboratori divisi per Elenco di appartenenza.

Tabella 4 – Comparazione 2015/2016

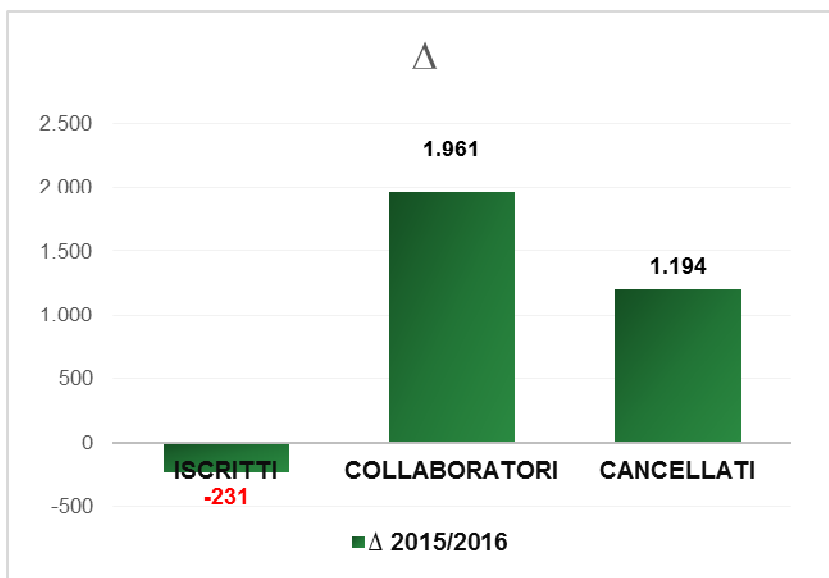
| Δ 2015-2016 | Totale | AGENTI | | MED | AGENTI IP | |
|--|--------------|-------------|------------|------------|------------|--------------|
| | | P.F. | P.G. | P.G. | P.F. | P.G. |
| Iscritti | -231 | -203 | -4 | -5 | -28 | 9 |
| - Operativi | -199 | -222 | -5 | -7 | 11 | 24 |
| - Non Operativi | - 32 | 19 | 1 | 2 | -39 | -15 |
| Collaboratori | 1.961 | 7 | -39 | 105 | -5 | 1.893 |
| - Agente Società Capitali | | | -28 | | | 1.848 |
| - Agente Società di Persone | | | -11 | | | 45 |
| Cancellati | 1.194 | 670 | 104 | 33 | 349 | 38 |
| - su istanza di parte / d'ufficio | 495 | 309 | 77 | 27 | 74 | 8 |
| - con provv. sanz. art.128 - duodecies, co.1 | 504 | 201 | 16 | 6 | 252 | 29 |
| - con provv. sanz. art.128 - duodecies, co.3 | 195 | 160 | 11 | 0 | 23 | 1 |

Dalla comparazione dei dati a disposizione emerge che, rispetto al 2015, la popolazione degli iscritti è diminuita di poco meno del 2,8% (-231unità): la popolazione che ne ha maggiormente risentito è costituita dagli Agenti - persone fisiche per un totale di 203 soggetti.

Tale dato va opportunatamente letto alla luce della diminuzione degli iscritti resa possibile grazie alle attività di impulso e collaborazione portate avanti dall'Ufficio Elenchi in coordinamento, anche per quanto attiene la verifica dei requisiti richiesti per il mantenimento dell'iscrizione negli Elenchi, con l'Ufficio Vigilanza, competente per le cancellazioni ex. art. 128-duodecies, commi 1 e 3, del TUB.

A fronte, poi, di una contrazione degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori Creditizi (-5 iscritti) e degli Agenti IP – persone fisiche (-28 unità), si assiste ad un lieve aumento degli Agenti IP – persone giuridiche (+9), al quale corrisponde un notevole incremento del numero rapporti di dipendenza e collaborazione instaurati con questi ultimi (+1.893 su un totale di +1.961 distribuito su tutte le categorie iscritte). Anche per i mediatori creditizi si registra una lieve crescita di dipendenti e collaboratori (+105).

Grafico 1 - Δ 2015/2016



La popolazione degli iscritti ha subito una diminuzione rilevante nel primo trimestre dell'anno, passando da n. 8.370 a 7.926 (-444 soggetti) registrando, a partire da aprile 2016, un incremento (a luglio: +227 soggetti) per poi diminuire nei mesi successivi ad eccezione degli ultimi due mesi dell'anno, attestandosi alla fine del 2016 a quota 8.139.

I cancellati, invece, hanno avuto un *trend* positivo sin dall'inizio dell'anno, registrando un aumento rilevante nel I trimestre (gen: +320; feb: +225; mar: +170) per subire poi un rallentamento nell'ultimo trimestre attestandosi con un +17 a dicembre sui dati di inizio novembre.

Anche i collaboratori come gli iscritti, hanno registrato una diminuzione fino a marzo (-373) per poi riprendere un andamento positivo registrando un aumento significativo fino a settembre (+1.897), più contenuto nell'ultimo trimestre dell'anno attestandosi a +1.961 rispetto all'inizio del 2015. La popolazione dei collaboratori (n. 12.720) – Tabelle 5 e 6 - è costituita principalmente da soggetti operanti per Agenti, sotto forma di Società di capitali (n. 5.045), per Mediatori creditizi (n. 4.167) e per Agenti IP Società di capitali (n. 2.287). Da notare che il numero dei collaboratori "puri" dei primi (che rappresentano circa l'80% del totale) si allinea tendenzialmente a quello dei collaboratori dei Mediatori creditizi. Per gli Agenti IP, i collaboratori puri rappresentano circa il 98% del numero di collaboratori complessivo della stessa categoria.

Tabella 5 – Dettaglio collaboratori

| Collaboratori totali | 2015 | | AGENTI | | MED | AGENTI IP | | 2016 | | AGENTI | | MED | AGENTI IP | |
|--------------------------------|---------------|------------|--------------|--------------|-----------|------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------|--|
| | 31-dic | P.F. | P.G. | P.G. | P.G. | P.F. | P.G. | 31-dic | P.F. | P.G. | P.G. | P.F. | P.G. | |
| | 10.759 | 469 | 5.587 | 4.062 | 81 | 560 | 12.720 | 476 | 5.548 | 4.167 | 76 | 2.453 | | |
| - di Agente Società di Persone | | | 514 | | | | | 503 | | | | | 166 | |
| - di Agente Società Capitali | | | 5.073 | | | | | 5.045 | | | | | 2.287 | |
| - anche iscritti P.F. | | | 1.003 | | | | | 975 | | | | | 50 | |
| - puri | | | 4.070 | 4.062 | | 405 | | 4.070 | 4.167 | | 2.237 | | | |

| Collaboratori puri | 2015 | | AGENTI | | MED | AGENTI IP | | 2016 | | AGENTI | | MED | AGENTI IP | |
|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|------------|---------------|--------------|--------------|--------------|------|--------|--|------|-----------|--|
| | | P.G. | P.G. | P.G. | P.G. | P.G. | | P.G. | P.G. | P.G. | | P.G. | | |
| | 8.537 | 4.070 | 4.062 | 405 | 10.474 | 4.070 | 4.167 | 2.237 | | | | | | |
| - di Iscritti operativi | 8.429 | 4.014 | 4.043 | 372 | 10.371 | 4.015 | 4.136 | 2.220 | | | | | | |
| - di Iscritti non operativi | 76 | 40 | 8 | 28 | 92 | 46 | 29 | 17 | | | | | | |
| - di Iscritti in cancellazione | 32 | 16 | 11 | 5 | 11 | 9 | 2 | - | | | | | | |

Tabella 6 – Confronto n. iscritti con focus sui collaboratori

| Soggetti in Elenco | 2015 | Iscritti | Collaboratori puri | 2016 | Iscritti | Collaboratori puri |
|--------------------------|---------------|--------------|--------------------|---------------|--------------|--------------------|
| | 16.875 | 8.370 | 8.505 | 18.602 | 8.139 | 10.463 |
| - Iscritti operativi | 15.983 | 7.554 | 8.429 | 17.726 | 7.355 | 10.371 |
| - Iscritti non operativi | 892 | 816 | 76 | 876 | 784 | 92 |

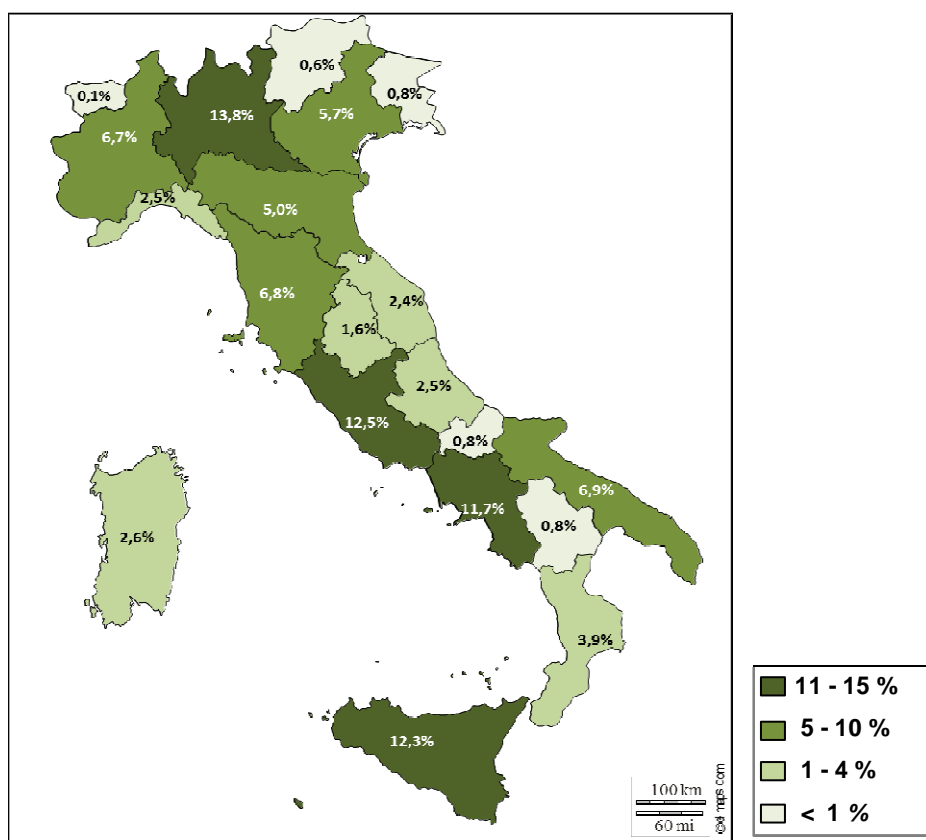
La distribuzione geografica degli iscritti

La Tabella 7 e il Grafico 2 che seguono mostrano la distribuzione geografica della popolazione degli iscritti negli Elenchi alla chiusura del 2016. In particolare, il maggior numero di iscritti si concentra nelle regioni della Lombardia (13,8%), del Lazio (12,5%), della Sicilia (12,3%) e della Campania (11,7%), equivalenti al 50% del totale degli iscritti. Le Regioni che registrano la più cospicua presenza di Agenti persone fisiche sono quelle del Mezzogiorno (2.342 pari al 43% della categoria), mentre risiede al Nord il maggior numero di Agenti IP (sia persona fisica che giuridica). Si rivela poi una più alta presenza nel Nord Italia di realtà maggiormente strutturate quali Mediatori creditizi ed Agenti in attività finanziaria costituiti sotto forma di persone giuridiche (oltre il 54% dei Mediatori ha qui la propria sede legale, di cui ben il 32% nella sola Lombardia). In centro Italia, la Regione trainante è il Lazio dove si registra, per ciascuna categoria, il maggior numero di iscritti mentre al Sud sono la Sicilia e la Campania ad ospitare il maggior numero di iscritti per ciascuna categoria.

Tabella 7 – Dettaglio distribuzione geografica Iscritti per Regione

| REGIONE DOMICILIO_SEDE LEGALE | TOTALE | % | AGENTE PERSONA FISICA | AGENTE PERSONA GIURIDICA | MEDIATORE | AGENTE IP PERSONA FISICA | AGENTE IP PERSONA GIURIDICA |
|-------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------------------------|------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| Lombardia | 1.121 | 13,8% | 621 | 136 | 96 | 246 | 22 |
| Piemonte | 548 | 6,7% | 403 | 70 | 14 | 52 | 9 |
| Veneto | 460 | 5,7% | 297 | 48 | 25 | 81 | 9 |
| Emilia Romagna | 411 | 5,0% | 232 | 52 | 20 | 97 | 10 |
| Liguria | 206 | 2,5% | 144 | 21 | 4 | 34 | 3 |
| Friuli Venezia Giulia | 69 | 0,8% | 40 | 8 | 1 | 18 | 2 |
| Trentino Alto Adige | 49 | 0,6% | 35 | 8 | 1 | 5 | - |
| Valle d'Aosta | 5 | 0,1% | 4 | - | - | 1 | - |
| NORD | 2.869 | 35,3% | 1.776 | 343 | 161 | 534 | 55 |
| Lazio | 1.021 | 12,5% | 602 | 151 | 52 | 190 | 26 |
| Toscana | 553 | 6,8% | 318 | 57 | 16 | 150 | 12 |
| Abruzzo | 207 | 2,5% | 154 | 30 | 3 | 17 | 3 |
| Marche | 193 | 2,4% | 138 | 14 | 6 | 30 | 5 |
| Umbria | 129 | 1,6% | 76 | 15 | 5 | 28 | 5 |
| CENTRO | 2.103 | 25,8% | 1.288 | 267 | 82 | 415 | 51 |
| Sicilia | 1.000 | 12,3% | 745 | 89 | 9 | 145 | 12 |
| Campania | 949 | 11,7% | 668 | 95 | 27 | 138 | 21 |
| Puglia | 559 | 6,9% | 431 | 60 | 9 | 49 | 10 |
| Calabria | 320 | 3,9% | 245 | 35 | 1 | 35 | 4 |
| Sardegna | 214 | 2,6% | 161 | 27 | 4 | 20 | 2 |
| Molise | 63 | 0,8% | 44 | 11 | 1 | 5 | 2 |
| Basilicata | 62 | 0,8% | 48 | 7 | 1 | 6 | - |
| SUD | 3.167 | 38,9% | 2.342 | 324 | 52 | 398 | 51 |
| TOTALE | 8.139 | 100% | 5.406 | 934 | 295 | 1.347 | 157 |

Grafico 2 – Distribuzione territoriale degli Iscritti



Mandati

Al 31 dicembre 2016, i mandati comunicati dagli iscritti risultano complessivamente 20.555 e si registra, rispetto alla fine dell'anno passato, un aumento di 1.225 unità, di cui il 58% è relativo alla concessione di finanziamenti, mentre il restante ai servizi di pagamento. Come riscontrabile nella *Tabella 8*, la "Cessione del V dello stipendio/pensione e delegazioni di pagamento" rappresenta, senza particolari variazioni rispetto al 2015 (+74), il prodotto maggiormente presente sul mercato (21%), seguito dal "Credito personale" (14%), "Mutui" (10%) e "Credito finalizzato" (8%).

Si registrano 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). Tra i servizi di pagamento si registrano consistenti aumenti per i mandati aventi ad oggetto la promozione del prodotto "Carte di credito e di debito" (+350) e "Incasso e trasferimento fondi ed altri servizi di pagamento" (+123) mentre più contenuto risulta l'aumento dei mandati "Money transfer" (+36). Nonostante la sopra rappresentata

lieve diminuzione del numero degli iscritti negli Elenchi, si assiste ad un aumento generale del numero dei mandati (+1.225).

Tabella 8 – Confronto dati mandato

| | 31/12/2015 | % | 31/12/2016 | % | Δ |
|---|---------------|-----|---------------|-----|-----|
| A Concessione di finanziamenti | | | | | |
| A.1 Mutui | 1.796 | 9% | 2.024 | 10% | 228 |
| A.2 Cessioni del V / pensione e delegazioni di pagamento | 4.146 | 21% | 4.220 | 21% | 74 |
| A.3 Factoring | 104 | 1% | 109 | 1% | 5 |
| A.4 Acquisto credito | 196 | 1% | 237 | 1% | 41 |
| A.5 Leasing autoveicoli e aeronavali | 1.334 | 7% | 1.339 | 7% | 5 |
| A.6 Leasing immobiliare | 517 | 3% | 481 | 2% | -36 |
| A.7 Leasing strumentale | 733 | 4% | 703 | 3% | -30 |
| A.8 Leasing su fonti rinnovabili ed altre tipologie di investimento | 462 | 2% | 422 | 2% | -40 |
| A.9 Aperture di credito in conto corrente | 339 | 2% | 406 | 2% | 67 |
| A.10 Credito personale | 2.535 | 13% | 2.951 | 14% | 416 |
| A.11 Credito finalizzato | 1.621 | 8% | 1.585 | 8% | -36 |
| A.12 Prestito su pegno | 174 | 1% | 190 | 1% | 16 |
| A.13 Rilascio di fidejussioni e garanzie | 421 | 2% | 408 | 2% | -13 |
| A.13-bis Garanzia collettiva dei fidi | 44 | 0% | 63 | 0% | 19 |
| A.14 Anticipi e sconti commerciali | 80 | 0% | 72 | 0% | -8 |
| A.15 Credito revolving | 579 | 3% | 656 | 3% | 77 |
| A.16 Ristrutturazione dei crediti | 887 | 5% | 818 | 4% | -69 |
| B Prestazione servizi di pagamento | | | | | |
| B.1 Money transfer | 1.376 | 7% | 1.412 | 7% | 36 |
| B.2 Carte di credito e di debito | 1.329 | 7% | 1.679 | 8% | 350 |
| B.3 Incasso e trasferimento fondi ed altri servizi di pagamento | 657 | 3% | 780 | 4% | 123 |
| TOTALE | 19.330 | | 20.555 | | |

LAVORAZIONE PROCEDIMENTI NEL 2016

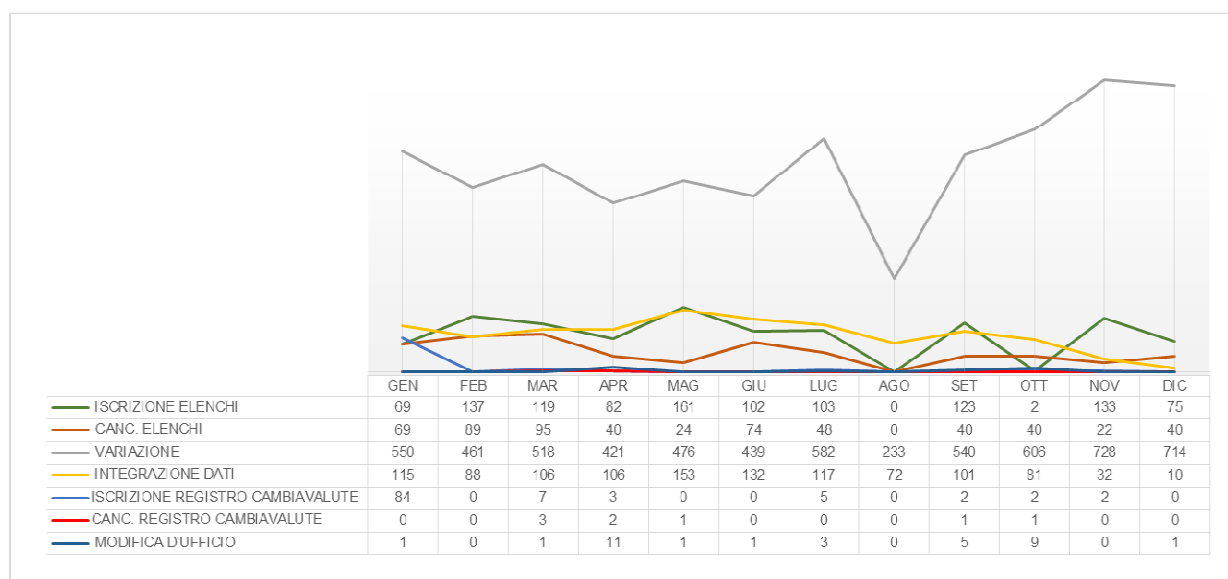
I procedimenti lavorati dall'Ufficio Elenchi, nel corso dell'anno, risultano n. 9.214, in media circa n. 768 procedimenti al mese.

Sintesi¹

- ✓ n. 1.211 procedimenti di iscrizione (Elenchi / Registro Cambiavalute)
- ✓ n. 589 procedimenti di cancellazione (Elenchi / Registro Cambiavalute)
- ✓ n. 6.268 variazioni (Elenchi / Registro Cambiavalute)
- ✓ n. 1.113 integrazioni dati
- ✓ n. 33 modifiche d'ufficio
- ✓ n. 9.214 totale lavorazioni

¹ Dato comprensivo di tutti i procedimenti conclusi, al netto dei procedimenti in corso o interrotti con irregolarità.

Grafico 3 – Andamento lavorazione procedimenti



Parimenti rilevante l'attività di c.d. integrazione dati, ovvero sia il controllo destinato alla maturazione della precedente iscrizione non operativa in iscrizione operativa, un

passaggio subordinato alla valida trasmissione di un mandato, direttamente stipulato con un intermediario abilitato ovvero indiretto per tramite di un agente di riferimento già iscritto all'Organismo, la presentazione di una polizza di assicurazione della responsabilità civile ed infine al pagamento della tassa di concessione governativa¹. Ancor più significativo, infine, il dato sui procedimenti di variazione dei dati presenti negli Elenchi, che costituiscono più del 68% dei procedimenti lavorati mensilmente. Ogni singola richiesta di variazione (protocollo) dei dati precedentemente comunicati può, infatti, contenere al suo interno una pluralità di modifiche (gli iscritti possono variare più dati all'interno di specifiche sezioni), alcune delle quali potenzialmente complesse e riconducibili ad elementi di particolare criticità in quanto attinenti i requisiti per l'iscrizione. A titolo esemplificativo, risultano frequenti gli inserimenti e/o le cancellazioni di numerosi collaboratori (specialmente in caso di variazioni richieste da parte di persone giuridiche), la comunicazione di nuovi mandati ricevuti dagli intermediari o la cessazione degli stessi, nonché la modifica della compagine sociale e degli amministratori in caso di società.

Tutti i procedimenti implicano, inoltre, una verifica formale circa il rispetto dei necessari requisiti tecnico-informatici richiesti dall'art. 18 del D.Lgs. n. 141/2010, su tutti la corretta apposizione della firma digitale avente valore di firma autografa ai sensi del decreto legislativo n. 82/2005 e relative norme di attuazione.

Procedimenti di variazione Elenchi (protocolli) ricevuti: n. 6.232

Si indicano di seguito i dati relativi al numero di procedimenti di variazione (protocolli) ricevuti nel periodo in esame.

| PROCEDIMENTO | AGENTE PF | AGENTE IP PF | AGENTE PG | AGENTE IP PG | MEDIATORE | TOTALE |
|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| VARIAZIONE | 2.896 | 130 | 2.216 | 119 | 871 | 6.232 |

¹ Si ricorda come la verifica del mandato attiene i soli Agenti in attività finanziaria mentre la stipula di un polizza di responsabilità civile non è richiesta per gli Agenti nei servizi di Pagamento iscritti nella Sezione Speciale dell'Elenco degli Agenti in attività finanziaria.

Sezioni variate: n. 6.717

Dei 6.232 protocolli si fornisce ulteriore dettaglio sul numero di volte che le singole sezioni sono state variate.

| SEZIONE VARIATA | TOTALE |
|-------------------------------------|---------------|
| Ditta individuale | 72 |
| Cittadinanza/Permesso di soggiorno | 2 |
| Dipendenti/Collaboratori | 2.852 |
| Domicilio/Residenza | 583 |
| Legale rappresentante | 92 |
| Mandati | 2.442 |
| Sede legale | 234 |
| Siti web | 62 |
| Dati societari | 66 |
| Direzione amministrazione controllo | 126 |
| Soci di controllo | |
| TOTALE SEZIONI VARIATE | 6.717 |

Dati variati: n. 15.697

Con riferimento alle tabelle sopra riportate, nel periodo esaminato, a fronte, quindi, di 6.232 procedimenti di variazione attivati (protocolli), ai quali corrispondono 6.717 sezioni variate, possono contarsi un totale di **15.697 dati** effettivamente variati².

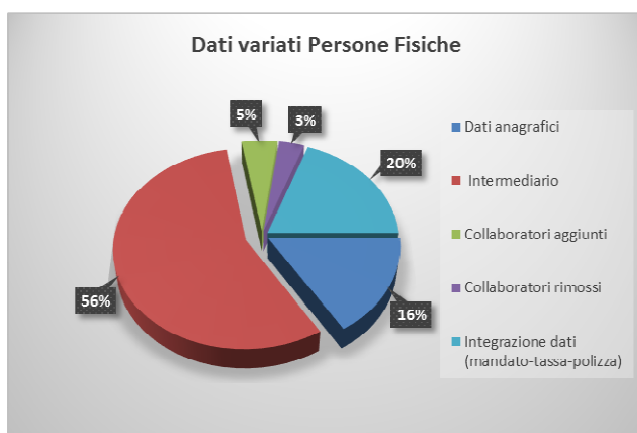
In media, sono stati variati circa 1.308 dati al mese.

Sulle sezioni maggiormente rilevanti (collaboratori, soci, direzione amministrazione e controllo, mandati) si riporta di seguito il numero di dati effettivamente variati dagli utenti e lavorati da parte dell'Ufficio.

² Il dato tiene conto: per le sezioni più rilevanti (collaboratori, soci, direzione amministrazione e controllo, mandati) dell'effettivo numero di dati variati (quanti nomi/mandati sono stati indicati dagli utenti, nelle sezioni dedicate, e pertanto verificati singolarmente dall'Ufficio); per tutte le altre, il rapporto tra le sezioni e i dati variati è stato considerato (per semplificazione) di 1 a 1.

| DATI RELATIVI A VARIAZIONI ACCOLTE | TOTALE |
|---|---------------|
| Collaboratori aggiunti | 7.291 |
| Collaboratori rimossi | 3.475 |
| Totale | 10.766 |
| Soci di controllo aggiunti | 109 |
| Soci di controllo rimossi | 119 |
| Totale | 228 |
| Direzione amministrazione controllo aggiunti | 190 |
| Direzione amministrazione controllo rimossi | 181 |
| Totale | 371 |
| Mandati aggiunti | 1.264 |
| Mandati rimossi | 1.550 |
| Mandati modificati (prodotti/attività modificati) | 499 |
| Totale | 3.313 |

Grafico 4 – Tipologie di dati variati Elenchi



Iscrizioni e cancellazioni deliberate dal Comitato di Gestione

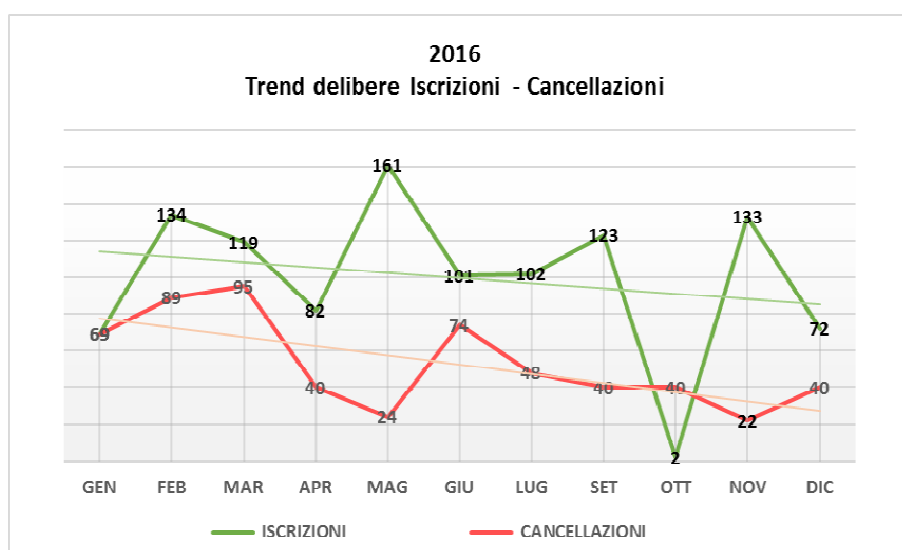
Nel corso dell'anno l'Organismo ha adottato complessivamente n. 1.679 provvedimenti di iscrizione e di cancellazione (al netto dei provvedimenti di diniego). In particolare, come riportato nella *Tabella* e nei *Grafici* che seguono, sono stati deliberati n. 1.098 procedimenti di iscrizione e n. 581 procedimenti di cancellazione (Δ iscrizioni vs cancellazioni +517). Analizzando l'andamento delle delibere adottate, sembrano confermarsi i fenomeni di stagionalità ricorrenti rilevati nel 2015: maggiore concentrazione di richieste di cancellazione nel primo trimestre del 2016 con 95

delibere di cancellazione in marzo (chiusura della finestra temporale – mese di febbraio - entro cui presentare istanza di cancellazione per essere esonerati dal pagamento del contributo di rinnovo dell'iscrizione); tendenza in diminuzione a partire da aprile, ad eccezione del mese di giugno a seguito dell'invio massivo tramite PEC di messa in mora per l'anno 2016, per circa 1.751 posizioni contributive. I procedimenti di iscrizioni hanno avuto un *trend* positivo sin dall'inizio dell'anno: i valori massimi, in termini di iscrizioni, si registrano sia a febbraio che a maggio, settembre e novembre per la convocazione di 2 Comitati di Gestione e per la prova d'esame indetta nei precedenti mesi rispettivamente di marzo, giugno e settembre.

Tabella 9 – Delibere Comitato di Gestione 2016

| 2016 | ISCRIZIONI | CANCELLAZIONI | Δ (mese) Iscrizioni vs Cancellazioni |
|---------------|--------------|---------------|--|
| Gennaio | 69 | 69 | 0 |
| Febbraio | 134 | 89 | 45 |
| Marzo | 119 | 95 | 24 |
| Aprile | 82 | 40 | 42 |
| Maggio | 161 | 24 | 137 |
| Giugno | 101 | 74 | 27 |
| Luglio | 102 | 48 | 54 |
| Agosto | - | - | - |
| Settembre | 123 | 40 | 83 |
| Ottobre | 2 | 40 | -38 |
| Novembre | 133 | 22 | 111 |
| Dicembre | 72 | 40 | 32 |
| Totale | 1.098 | 581 | 517 |

Grafico 5 – Andamento delibere del Comitato di Gestione



Indicatori di efficienza – istanze di iscrizione e di variazione

Nonostante la numerosità dei procedimenti, la complessità delle verifiche richieste e le considerazioni in precedenza riassunte, *focus* dell'attività dell'Ufficio Elenchi è stato garantire un positivo connubio tra qualità e tempestività dell'esame delle istanze ricevute: per la lavorazione di tutti i procedimenti conclusi sono stati rispettati i termini previsti dalla normativa e dal Regolamento interno.

Quanto sopra è stato valido anche per quanto attiene i procedimenti di iscrizione i quali, per le criticità rilevate, sono stati sospesi e/o destinatari di comunicazione di motivo ostantivo. In questi casi la necessità di approfondimento, di comunicazione con l'istante e di verifica di quanto successivamente trasmesso non ha, infatti, inciso negativamente sul rispetto dei termini massimi (i quali, si ricorda, risultano aumentati rispetto agli ordinari 120 giorni in armonia con quanto previsto dalle norme di riferimento).

La *Tabella 10* dettaglia il numero e i tempi medi di lavorazione delle istanze di iscrizione, distinte sulla base dell'*iter* dell'istruttoria.

Tabella 10 – Durata lavorazioni istanze di iscrizione

| ITER ISCRIZIONE | < 30 GG | < 60 GG | < 90 GG | < 120 GG | > 120 GG | TOTALE |
|--|------------|------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| senza sospensione né motivo ostantivo | 350 | 658 | 30 | | | 1.038 |
| con sospensione senza motivo ostantivo | | 15 | 15 | 14 | 10 | 54 |
| con sospensione e motivo ostantivo | | | | 2 | 11 | 13 |
| con motivo ostantivo senza sospensione | | | | | 1 | 1 |
| TOTALE | 350 | 673 | 45 | 16 | 22 | 1.106 |

La *Tabella 11* riporta il dettaglio sui tempi di lavorazione³ dei procedimenti di variazione (protocolli), suddivisi mensilmente.

Tabella 11 – Durata lavorazioni istanze di variazione

| Tempistica | GEN | | FEB | | MAR | | APR | | MAG | | GIU | | LUG | | AGO | | SET | | OTT | | NOV | | DIC | | Tot. | % |
|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------|
| | PF | PG | PF | PG | PF | PG | PF | PG | PF | PG | PF | PG | PF | PG | PF | PG | PF | PG | PF | PG | PF | PG | PF | PG | | |
| nei 5 gg. | 162 | | 75 | | 27 | 1 | 6 | | 85 | 3 | 12 | 33 | 146 | 178 | 74 | 102 | 224 | 195 | 324 | 157 | 303 | 136 | 265 | 54 | 2.562 | 41% |
| nei 10 gg. | 26 | 18 | 51 | 156 | 205 | 37 | 61 | | 117 | 17 | 140 | 107 | 75 | 122 | 4 | 7 | 28 | 82 | 1 | 95 | 93 | 135 | 148 | 179 | 1.904 | 31% |
| nei 15 gg. | 25 | 98 | 33 | 139 | 36 | 126 | 104 | 49 | 32 | 61 | 12 | 115 | 4 | 51 | 9 | 17 | 1 | 4 | 4 | 20 | 5 | 52 | 13 | 39 | 1.049 | 17% |
| nei 20 gg. | 36 | 23 | | 6 | | 63 | 21 | 118 | 2 | 127 | | 1 | | 1 | 13 | 3 | | 1 | | 3 | | 1 | 1 | 13 | 433 | 7% |
| nei 25 gg. | 7 | 83 | | | | 14 | 2 | 46 | | 27 | | 11 | | 1 | 1 | | | 1 | | | | 2 | | | 195 | 3% |
| nei 30 gg. | 4 | 65 | | | | 3 | 2 | 1 | | | | 3 | | | | 1 | | | | | | | | 1 | 80 | 1% |
| nei 35 gg. | | 1 | | | | | 2 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 4 | 0% |
| nei 40 gg. | | | | | | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 | 0% |
| nei 45 gg. | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 0% |
| Totale | 262 | 288 | 159 | 301 | 268 | 245 | 200 | 214 | 236 | 235 | 164 | 271 | 225 | 353 | 101 | 130 | 254 | 282 | 329 | 275 | 401 | 326 | 427 | 286 | 6.232 | 100% |
| | 550 | | 460 | | 513 | | 414 | | 471 | | 435 | | 578 | | 231 | | 536 | | 604 | | 727 | | 713 | | | |

Il tempo medio di lavorazione dei procedimenti (protocolli) è stato quantificato in 8 giorni (solari): la quasi totalità (n. 5.515, pari all'88%) è stata evasa entro i 15 giorni dalla ricezione dell'istanza di variazione; di questi, oltre il 45%, pari a 2.562 procedimenti (41% sul totale di quelli lavorati), entro i primi 5 giorni.

Si registra a partire dal III Trimestre 2016, quindi, a seguito di interventi organizzativi legati all'attività dell'Ufficio, un notevole miglioramento nei tempi medi di lavorazione delle istanze rispetto a quanto evidenziato al termine del 30 giugno; tendenza confermata nell'ultimo trimestre dell'anno.

Analizzando i dati del IV Trimestre 2016 emerge chiaramente l'andamento positivo in termini di riduzione dei tempi di lavorazione delle istanze di variazione: oltre il 92% circa dei procedimenti di variazione risulta essere stato lavorato entro 10 giorni (il 60,6% entro 5 giorni); solo una percentuale esigua di lavorazioni, l'1 %, risulta conclusa oltre i 15 giorni.

PROVA D'ESAME

L'Ufficio è altresì competente, come indicato nelle premesse, alla gestione, organizzazione e svolgimento delle prove d'esame previsto dall'art. 14, comma 1, lett. c), del D.Lgs. n. 141/2010.

Nel corso del 2016 si sono svolte 10 sessioni d'esame, tenutesi a Roma (n.6) e a Milano (n.4), per le quali si è provveduto ad una analisi del numero di potenziali partecipanti, dei costi e degli introiti destinati a coprire questi ultimi ed alla predisposizione di 4 bandi trimestrali all'uopo dedicati.

Lo stesso Ufficio ha coordinato i rapporti con la società incaricata di svolgere funzioni ausiliarie nello svolgimento delle prove stesse, sovrintendendo peraltro alle attività di apertura e correzione dei plichi contenenti gli elaborati d'esame, anche con riferimento al ruolo rivestito del proprio Responsabile e delle altre risorse, nominati dal Comitato di Gestione membri della Commissione d'esame.

In sintesi sono stati messi a disposizione un totale di n. 900 posti prenotabili e la percentuale di affluenza è stata pari al 98%, rispecchiando dunque i *target* previsti ed ipotizzati sulla base delle esperienze maturate.

La *Tabella 12* riporta il dettaglio delle sessioni in termini di soggetti prenotati, partecipanti e idonei, le relative percentuali di affluenza e idoneità. Quest'ultima si è alzata nel I semestre 2016, rispetto agli anni precedenti, passando da una media di

³ I dati sui giorni di lavorazione (solari) sono riportati per eccesso.

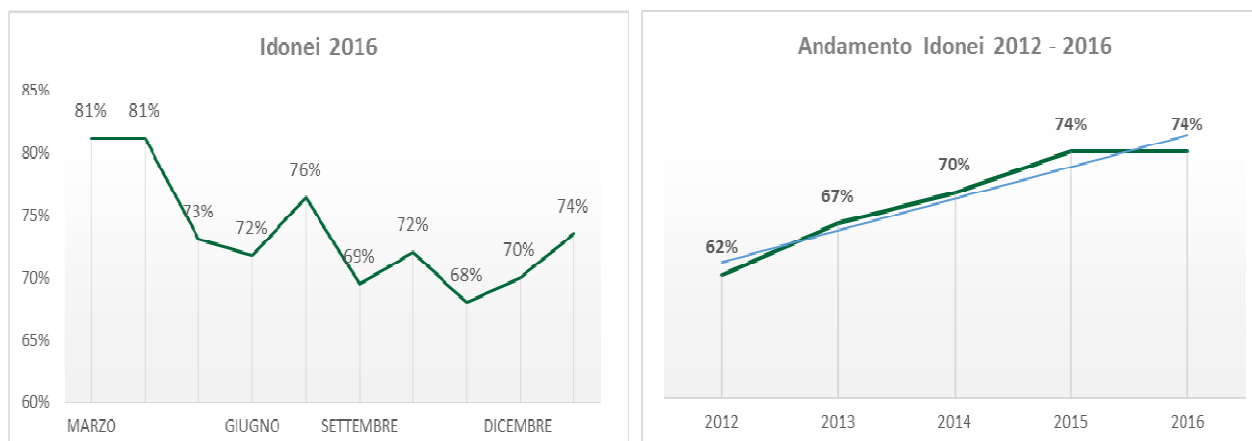
68,2% a 76,6% (+8,4%), confermando poi la tendenza, nonostante l'iniziale calo registrato, anche nella seconda parte dell'anno, al cui termine la media di idonei si è infine attestata al 74%.

Tabella 12 – Dati Sessioni d'esame

| DATI PROVA ESAME 2016 | | | | | | |
|-----------------------|-------------------|------------|--------------|------------|------------|------------|
| Sessione | Posti disponibili | Prenotati | Partecipanti | Affluenza | Idonei | % Idonei |
| 1 | 70 | 70 | 69 | 99% | 56 | 81% |
| 2 | 70 | 70 | 69 | 99% | 56 | 81% |
| 3 | 70 | 70 | 67 | 96% | 49 | 73% |
| 4 | 120 | 111 | 110 | 99% | 79 | 72% |
| 5 | 120 | 120 | 119 | 99% | 91 | 76% |
| 6 | 70 | 59 | 59 | 100% | 41 | 69% |
| 7 | 70 | 70 | 68 | 97% | 49 | 72% |
| 8 | 70 | 51 | 50 | 98% | 34 | 68% |
| 9 | 120 | 91 | 90 | 99% | 63 | 70% |
| 10 | 120 | 119 | 117 | 98% | 86 | 74% |
| TOTALE | 900 | 831 | 818 | 98% | 604 | 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% |

Grafico 6 – Andamento idonei



PROVA VALUTATIVA

L'Ufficio Elenchi si è occupato, a partire da settembre 2015, della totale gestione della prova valutativa con la predisposizione dei Bandi trimestrali, curando l'effettivo svolgimento della prova, rapportandosi anche con la società incaricata in *outsourcing* per l'amministrazione delle prenotazioni delle prove ed il supporto tecnico agli utenti tramite *chat* interattiva, garantendo il rispetto dello *standard* di qualità proprio dell'Organismo.

Su nomina del Comitato di gestione dell'Organismo, il personale dell'Ufficio ha inoltre prestato servizio nelle vesti di Commissari di valutazione, incaricati di sovrintendere allo svolgimento della prova valutativa ed alla verifica dei relativi risultati.

In sintesi, nel corso del 2016 sono stati resi disponibili 1.839 posti ed hanno partecipato 1.697 candidati (pari al 92%) dei quali 1.452 sono risultati idonei (oltre l'85%).

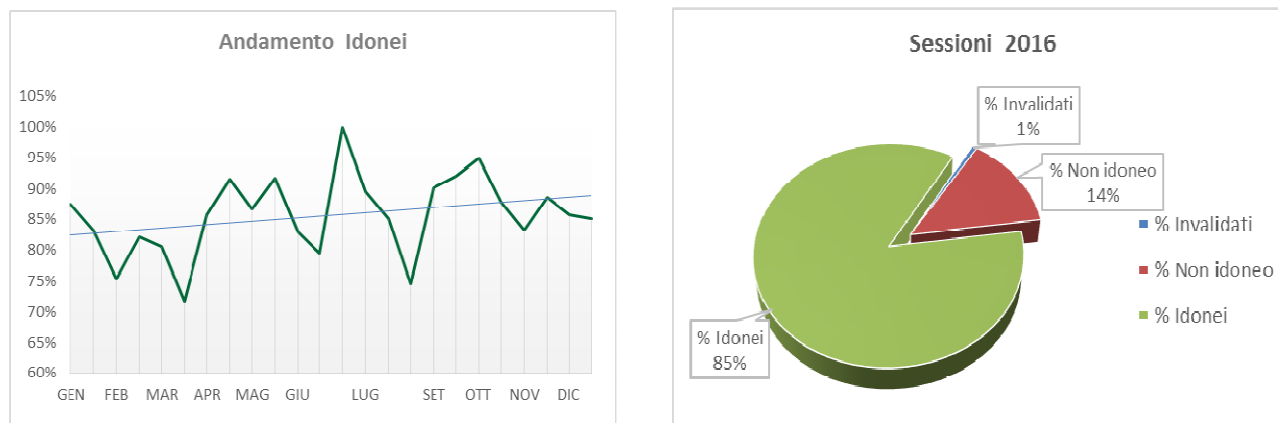
In 11 casi la Commissione di valutazione, grazie alle rilevazioni audio/video a disposizione, ha ritenuto sussistenti palesi violazioni di condotta, rispetto a quanto sancito nel Bando della prova, da parte dei candidati, invalidandone la prova sostenuta.

Le tabella seguente (13) riporta il dettaglio delle 92 sessioni tenutesi nell'anno, in termini di partecipanti, idoneità, e le relative percentuali di affluenza e idoneità.

Tabella 13 – Dati Sessioni prova valutativa

| PROVA VALUTATIVA 2016 | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|----------|-------------------|--------------|--------------|------------|-----------|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|
| Data | Sessione | Posti disponibili | Prenotati | Partecipanti | Invalidati | % | Non Idonei | % | Idonei | % | Affluenza | Media voto |
| 20/01/2016 | ¼ | 41 | 41 | 40 | 0 | 0% | 5 | 13% | 35 | 88% | 98% | 15,3 |
| 27/01/2016 | 5/8 | 81 | 81 | 78 | 3 | 4% | 10 | 13% | 65 | 83% | 96% | 14,8 |
| 10/02/2016 | 9/12 | 60 | 60 | 57 | 1 | 2% | 13 | 23% | 43 | 75% | 95% | 14,3 |
| 24/02/2016 | 13/16 | 60 | 60 | 56 | 0 | 0% | 10 | 18% | 46 | 82% | 93% | 14,6 |
| 09/03/2016 | 17/20 | 80 | 80 | 77 | 0 | 0% | 15 | 19% | 62 | 81% | 96% | 14,5 |
| 23/03/2016 | 21/24 | 80 | 80 | 71 | 0 | 0% | 20 | 28% | 51 | 72% | 89% | 14,3 |
| 06/04/2016 | 25/28 | 80 | 80 | 77 | 0 | 0% | 11 | 14% | 66 | 86% | 96% | 15,2 |
| 20/04/2016 | 29/32 | 80 | 80 | 72 | 0 | 0% | 6 | 8% | 66 | 92% | 90% | 15,4 |
| 04/05/2016 | 33/36 | 80 | 80 | 68 | 1 | 1% | 8 | 12% | 59 | 87% | 85% | 15,2 |
| 18/05/2016 | 37/40 | 80 | 80 | 73 | 0 | 0% | 6 | 8% | 67 | 92% | 91% | 16,1 |
| 08/06/2016 | 41/44 | 80 | 80 | 76 | 0 | 0% | 13 | 17% | 63 | 83% | 95% | 15,8 |
| 22/06/2016 | 45/48 | 80 | 80 | 73 | 0 | 0% | 15 | 21% | 58 | 79% | 91% | 14,6 |
| 27/06/2016 | SR 1/4 | 35 | 33 | 32 | 0 | 0% | 0 | 0% | 32 | 100% | 97% | 16,0 |
| 06/07/2016 | 49/52 | 80 | 80 | 77 | 0 | 0% | 8 | 10% | 69 | 90% | 96% | 16,1 |
| 20/07/2016 | 53/56 | 80 | 80 | 74 | 0 | 0% | 11 | 15% | 63 | 85% | 93% | 15,0 |
| 03/08/2016 | 57/60 | 80 | 79 | 71 | 1 | 1% | 17 | 24% | 53 | 75% | 90% | 14,2 |
| 07/09/2016 | 61/64 | 100 | 96 | 82 | 0 | 0% | 8 | 10% | 74 | 90% | 85% | 16,2 |
| 21/09/2016 | 65/68 | 100 | 100 | 88 | 2 | 2% | 5 | 6% | 81 | 92% | 88% | 15,8 |
| 05/10/2016 | 69/72 | 80 | 80 | 79 | 1 | 1% | 3 | 4% | 75 | 95% | 99% | 15,9 |
| 19/10/2016 | 73/76 | 80 | 80 | 74 | 0 | 0% | 9 | 12% | 65 | 88% | 93% | 15,2 |
| 09/11/2016 | 77/80 | 80 | 80 | 72 | 1 | 1% | 11 | 15% | 60 | 83% | 90% | 15,5 |
| 23/11/2016 | 81/84 | 80 | 80 | 79 | 0 | 0% | 9 | 11% | 70 | 89% | 99% | 16,0 |
| 07/12/2016 | 85/88 | 82 | 82 | 77 | 0 | 0% | 11 | 14% | 66 | 86% | 94% | 15,2 |
| 20/12/2016 | 89/92 | 80 | 80 | 74 | 1 | 1% | 10 | 14% | 63 | 85% | 93% | 15,5 |
| Totale | | 1.839 | 1.832 | 1.697 | 11 | 1% | 234 | 14% | 1.452 | 86% | 93% | 15 |

Grafico 7 – Andamento Sessioni prova valutativa



AGENTI DI IP/IMEL COMUNITARI

Gli Agenti nei servizi di pagamento, di cui gli IMEL/IP comunitari si avvalgono per operare in Italia, ovvero il punto di contatto centrale (quando deve essere istituito ai sensi dell'art. 42, comma 3, del D.Lgs. n. 231/2007), comunicano all'OAM - al fine di consentire i controlli e l'adozione delle misure previste - l'avvio dell'operatività sul territorio della Repubblica, i propri dati aggiornati, le eventuali variazioni nonché la conclusione della propria attività, utilizzando un apposito servizio telematico disponibile sul portale dell'Organismo. Nel caso in cui sia prevista l'istituzione del punto di contatto centrale le comunicazioni e gli altri adempimenti di cui all'art. 128-*quater*, comma 7, del TUB, sono effettuate dallo stesso punto di contatto centrale, e non dai relativi Agenti. I dati di cui sopra sono inviati all'Organismo con cadenza trimestrale.

Il supporto alla registrazione al servizio telematico ed all'invio dei flussi e tutte le conseguenti attività quali l'estrazione e la rendicontazione dei dati alle Autorità competenti sono curate dall'Ufficio Elenchi.






Di seguito si rappresenta il dettaglio dei dati ricevuti alla scadenza del III trimestre del 2016⁴ con il riferimento all'Autorità competente alla quale fanno capo gli IP/IMEL comunitari, al numero di Agenti (calcolato sulla base dei mandati ricevuti) operanti sul territorio e ai relativi punti vendita (*Tabella 14*). Il panorama di tali soggetti è composto da un totale di n. 18.751 Agenti e n. 22.831 punti vendita. Il numero di Agenti è strettamente collegato al numero di mandati ricevuti (pertanto gli Agenti in possesso di più di un mandato sono stati conteggiati per un numero di volte pari ai

⁴ La scadenza per l'invio dei dati al IV trimestre 2016 è fissata per il 20 gennaio 2017. Non è quindi al momento disponibile l'aggiornamento dei dati riportati.

mandati loro conferiti).

Sul totale di Agenti comunicati, circa l'82% risulterebbe attivo.

Tabella 14 – Dati IP/IMEL comunitari

| AUTORITA' COMPETENTE | n. IP/IMEL comunitari | Mandati | Punti vendita | Mandati (al netto di revoche) | Punti vendita (al netto di revoche) |
|---|-----------------------|---------------|---------------|-------------------------------|-------------------------------------|
|  BANCA NATIONALA A ROMANIEI | 1 | 27 | 72 | 27 | 72 |
|  BANCA NAZIONALE DEL BELGIO | 1 | 603 | 643 | 590 | 630 |
|  BANCO DE ESPANA | 2 | 1.040 | 1.110 | 1.036 | 1.097 |
|  CENTRAL BANK OF IRELAND (CBI) | 1 | 8.148 | 11.645 | 7.826 | 11.270 |
|  FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY | 9 | 8.933 | 9.361 | 8.474 | 8.881 |
| Totale | 14 | 18.751 | 22.831 | 17.953 | 21.950 |

REGISTRO DEI CAMBIAVALUTE

Sintesi

Registro dei Cambiavalute

- 97 iscritti
 - 54 persone giuridiche
 - 43 persone fisiche
- 8 cancellati su istanza di parte (3 persone fisiche e 5 giuridiche)

Sportelli operativi

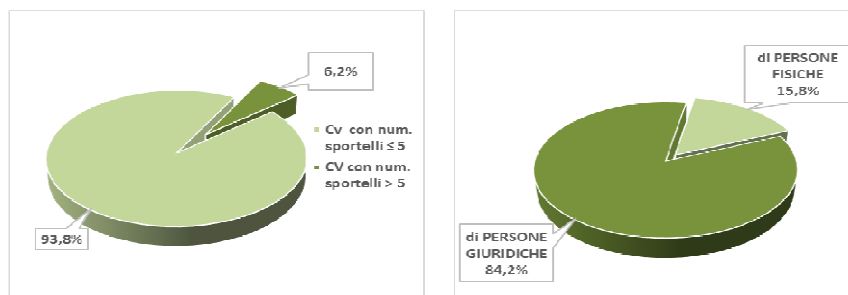
- 291 sportelli operativi
 - 46 in capo a persone fisiche
 - 245 in capo a persone giuridiche

Parallelamente all'attività normativa che ha definito la cornice di operatività dell'Organismo sull'attività dei Cambiavalute, l'Ufficio Elenchi si è attivato nella formulazione delle necessarie implementazioni tecnico-informatiche dei sistemi destinate a garantire la creazione e la successiva gestione del Registro e dell'apposito applicativo per il caricamento mensile dei flussi relativi alle transazioni effettuate dai Cambiavalute iscritti.

Con riferimento ai 97 iscritti in totale, il 56% è costituito da persone giuridiche a

fronte del 44% di persone fisiche, mentre oltre il 93% risulta operare con meno di 5 sportelli operativi. Dei 291 sportelli operativi, oltre l'84% è in capo a persone giuridiche (245) (cfr. *Grafico 8*).

Grafico 8 – Dettaglio Sportelli Operativi

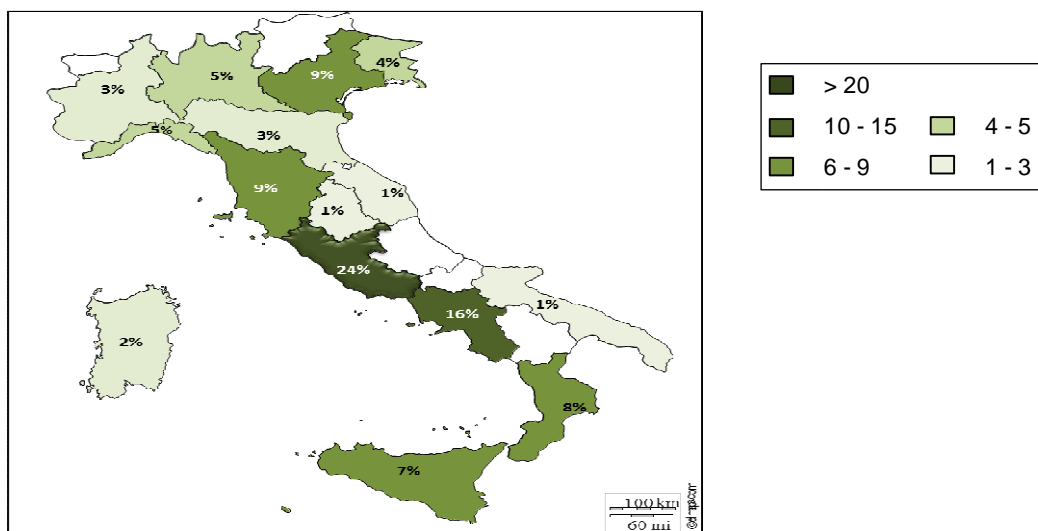


La *Tabella 15* e il *Grafico 9* fornisce dettagli sulla distribuzione geografica dei Cambiavalute iscritti al 31 dicembre 2016, sulla base della sede legale/domicilio comunicato: Lazio (23) e Campania (16) sono le Regioni con la maggiore concentrazione.

Tabella 15 – Dettaglio cambiavalute e distribuzione geografica

| REGIONE | CV | % | PERSONA FISICA | PERSONA GIURIDICA |
|-----------------------|-----------|-----|----------------|-------------------|
| LAZIO | 23 | 24% | 5 | 18 |
| CAMPANIA | 16 | 16% | 16 | |
| TOSCANA | 9 | 9% | 3 | 6 |
| VENETO | 9 | 9% | 1 | 8 |
| CALABRIA | 8 | 8% | 2 | 6 |
| SICILIA | 7 | 7% | 4 | 3 |
| LIGURIA | 5 | 5% | 3 | 2 |
| LOMBARDIA | 5 | 5% | 1 | 4 |
| FRIULI VENEZIA GIULIA | 4 | 4% | 3 | 1 |
| EMILIA ROMAGNA | 3 | 3% | 2 | 1 |
| PIEMONTE | 3 | 3% | 1 | 2 |
| SARDEGNA | 2 | 2% | | 2 |
| MARCHE | 1 | 1% | | 1 |
| PUGLIA | 1 | 1% | 1 | |
| UMBRIA | 1 | 1% | 1 | |
| TOTALE | 97 | | 43 | 54 |

Grafico 9 - Distribuzione geografica Cambiavalute – sede legale



La *Tabella 16*, invece, rappresenta la dislocazione dei 291 sportelli operativi facenti capo agli iscritti: nel Lazio è presente circa il 24% di sportelli, con un totale di 71 concentrati principalmente a Roma; seguono la Lombardia con 51, di cui la metà in provincia di Milano, il Veneto con 38, quasi esclusivamente a Venezia, e la Toscana con 36.

Tabella 16 – Dettaglio distribuzione geografica sportelli operativi

| REGIONE | PROVINCIA | SPORTELLI | | % |
|-----------------------|-----------------------|------------|----|-------|
| LAZIO | ROMA | 71 | 71 | 24,4% |
| LOMBARDIA | BERGAMO | 4 | 51 | 17,5% |
| | BRESCIA | 3 | | |
| | COMO | 1 | | |
| | MILANO | 28 | | |
| | MONZA E DELLA BRIANZA | 1 | | |
| | VARESE | 14 | | |
| VENETO | TREVISO | 1 | 38 | 13,1% |
| | VENEZIA | 32 | | |
| | VERONA | 5 | | |
| TOSCANA | FIRENZE | 23 | 36 | 12,4% |
| | LIVORNO | 1 | | |
| | LUCCA | 2 | | |
| | PISA | 7 | | |
| | PISTOIA | 1 | | |
| | SIENA | 2 | | |
| CAMPANIA | AVELLINO | 1 | 30 | 10,3% |
| | NAPOLI | 25 | | |
| | SALERNO | 4 | | |
| PIEMONTE | ALESSANDRIA | 1 | 16 | 5,5% |
| | NOVARA | 1 | | |
| | TORINO | 13 | | |
| | VERBANO-CUSIO-OSSOLA | 1 | | |
| SICILIA | CATANIA | 4 | 11 | 3,8% |
| | MESSINA | 5 | | |
| | PALERMO | 2 | | |
| LIGURIA | GENOVA | 6 | 8 | 2,7% |
| | IMPERIA | 2 | | |
| EMILIA ROMAGNA | BOLOGNA | 7 | 8 | 2,7% |
| | MODENA | 1 | | |
| CALABRIA | COSENZA | 4 | 7 | 2,4% |
| | REGGIO DI CALABRIA | 3 | | |
| FRIULI VENEZIA GIULIA | TRIESTE | 5 | 5 | 1,7% |
| SARDEGNA | CAGLIARI | 1 | 4 | 1,4% |
| | OLBIA-TEMPIO | 1 | | |
| | SASSARI | 2 | | |
| PUGLIA | BARI | 3 | 3 | 1,0% |
| MARCHE | ANCONA | 1 | 1 | 0,3% |
| UMBRIA | PESARO E URBINO | 1 | 1 | 0,3% |
| TRENTINO ALTO ADIGE | BOLZANO/BOZEN | 1 | 1 | 0,3% |
| TOTALE | | 291 | | |

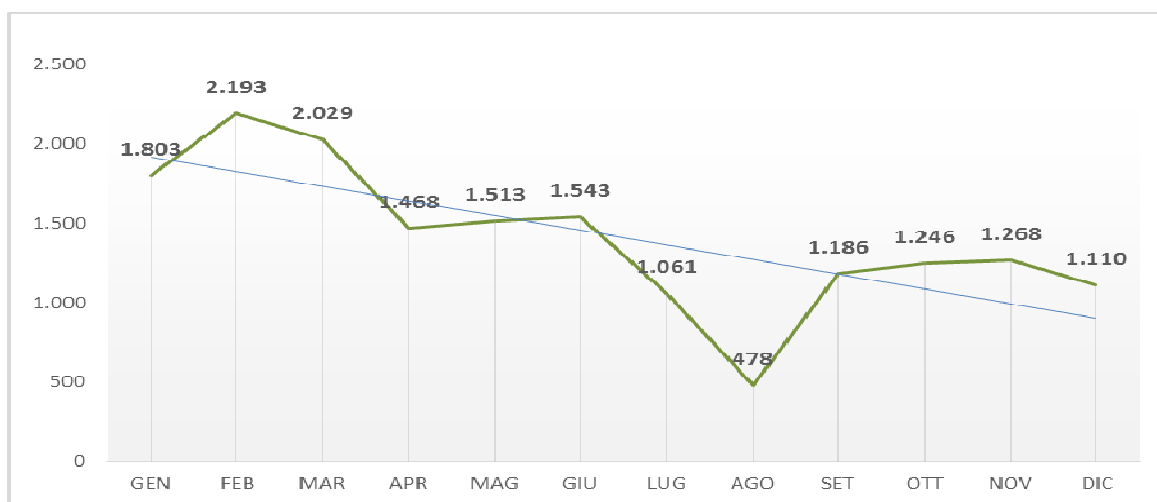
SERVIZIO DI INFO-CENTER

L'Ufficio Elenchi fornisce informazioni e assistenza agli utenti tramite risposte - sia via telefono (servizio attivo tutti i giorni, dalle ore 11:00 alle 13:00) sia tramite posta elettronica - rispondendo alle più comuni domande, fornendo soluzioni per conoscenze proprie o indirizzando gli utenti alle FAQ e alle altre istruzioni e comunicazioni presenti sul sito dell'Organismo. L'Ufficio procede, inoltre, con la gestione delle segnalazioni e la risoluzione di problematiche tecniche evidenziate dagli utenti. Il numero di operatori impiegati quotidianamente per il Servizio è, di volta in volta, parametrato alle chiamate in entrata previste sulla scorta dell'esperienza maturata nella gestione ed offerta del servizio, da un minimo di 3 ad un massimo di 7 operatori per turno.

Nel corso del 2016 sono state gestite circa n. 16.898 telefonate, con un media mensile di 1.408, il cui andamento è riscontrabile nel seguente *Grafico 10*.

Rispetto ai temi trattati telefonicamente, a partire dal mese di febbraio 2016, l'Ufficio provvede mensilmente, attraverso l'analisi di tutte le chiamate ricevute, ad individuare e monitorare la tipologia di richieste presentate dagli utenti al fine di implementare strumenti utili all'efficienza del servizio. In virtù di tali analisi, attraverso la pubblicazione di specifiche guide operative, messaggi informativi e pagine dedicate sul sito si è provveduto nel corso dei mesi a guidare gli iscritti all'utilizzo attivo del portale, quale strumento a disposizione in grado di fornire loro un valido ed immediato supporto. Gli effetti positivi di tali interventi sono visibili già a partire dal mese di aprile con un numero di chiamate tracciate ridotto di 725 unità rispetto a febbraio, (-650 a fine giugno); tendenza confermata anche nel II semestre del 2016 attestandosi -693 unità rispetto all'inizio del 2016.

Grafico 10 - Andamento chiamate Info center

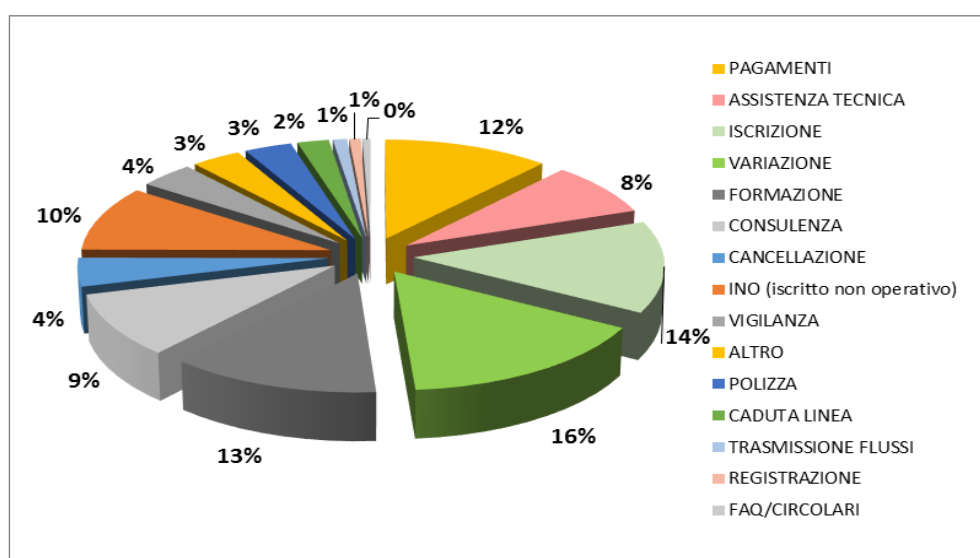


Di seguito (*Tabella 17 e Grafico 11*), sono rappresentate le casistiche ricorrenti trattate durante il servizio, con in evidenza il confronto (Δ) tra il primo e l'ultimo mese di rilevamento. Il numero maggiore di telefonate riferiscono ai procedimenti di iscrizione e variazione, alla formazione e ai pagamenti con oltre 2.000 telefonate per le prime tre categorie. Da notare che, per le medesime categorie, si sono registrati i più importanti miglioramenti (in termini di minor numero di chiamate ricevute nel tempo) grazie agli interventi sul portale sopra menzionati.

Tabella 17 – Casistiche ricorrenti Info Center

| ANNO 2016 | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------------|-----------|
| CASISTICHE RICORRENTI | NUMERO CHIAMATE | | | | | | | | | | | Δ FEB/DIC | ANDAMENTO |
| | FEB | MAR | APR | MAG | GIU | LUG | AGO | SET | OTT | NOV | DIC | | |
| PAGAMENTI | 453 | 295 | 118 | 110 | 320 | 121 | 28 | 68 | 99 | 97 | 91 | -362 | |
| ASSISTENZA TECNICA | 331 | 176 | 87 | 99 | 76 | 73 | 30 | 78 | 56 | 103 | 51 | -280 | |
| ISCRIZIONE | 287 | 267 | 225 | 226 | 124 | 165 | 83 | 164 | 167 | 164 | 138 | -149 | |
| VARIAZIONE | 271 | 249 | 288 | 249 | 223 | 145 | 72 | 191 | 222 | 227 | 244 | -27 | |
| FORMAZIONE | 173 | 231 | 118 | 203 | 208 | 126 | 59 | 234 | 201 | 226 | 227 | 54 | |
| CONSULENZA | 140 | 179 | 155 | 128 | 121 | 106 | 29 | 104 | 147 | 140 | 106 | -34 | |
| CANCELLAZIONE | 130 | 71 | 33 | 46 | 84 | 45 | 22 | 34 | 58 | 60 | 43 | -87 | |
| INO (iscritto non operativo) | 121 | 220 | 186 | 217 | 179 | 133 | 70 | 150 | 129 | 64 | 23 | -98 | |
| VIGILANZA | 81 | 99 | 69 | 70 | 51 | 39 | 26 | 32 | 39 | 44 | 27 | -54 | |
| ALTRO | 73 | 43 | 61 | 27 | 59 | 35 | 27 | 42 | 53 | 53 | 53 | -20 | |
| POLIZZA | 67 | 71 | 57 | 46 | 37 | 27 | 19 | 29 | 22 | 38 | 77 | 10 | |
| CADUTA LINEA | 22 | 43 | 38 | 49 | 37 | 16 | 6 | 30 | 28 | 37 | 22 | 0 | |
| TRASMISSIONE FLUSSI | 20 | 61 | 18 | 15 | 12 | 10 | 1 | 6 | 14 | 3 | 2 | -18 | |
| REGISTRAZIONE | 15 | 12 | 10 | 18 | 11 | 15 | 3 | 20 | 8 | 9 | 2 | -13 | |
| FAQ/CIRCOLARI | 9 | 12 | 5 | 10 | 1 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | -5 | |
| TOTALE | 2.193 | 2.029 | 1.468 | 1.513 | 1.543 | 1.061 | 478 | 1.186 | 1.246 | 1.268 | 1.110 | -1.083 | |

Grafico 11 – Dettaglio casistiche Info Center



In conclusione, l'andamento mensile delle chiamate, sia in termini numerici che di temi trattati, viene tuttavia fortemente influenzato dagli eventi in calendario OAM.

Emerge, infatti, un andamento ciclico in corrispondenza di alcuni avvenimenti identificabili, per esempio, nelle sessioni di prova d'esame e/o prova valutativa, per i quali si registra nel periodo antecedente un aumento di telefonate per poi rientrare nei valori mediamente registrati in situazioni normali. A conferma di quanto sopra esposto sono di esempio i mesi di febbraio, in cui l'evento scatenante è la scadenza per il pagamento del contributo annuale, di marzo e giugno quando si sono tenute le prove d'esame OAM, in cui si è assistito ad un aumento del numero di chiamate per la casistica "Formazione/Esame"; o ancora il mese di giugno dove il numero delle chiamate sulla casistica "pagamenti" risulta essere stato fortemente influenzato dall'inoltro massivo delle Pec per il recupero del contributo di iscrizione per l'anno 2016.

PIANO DI ATTIVITA' PER IL 2017

Nel corso del 2017 l'Ufficio Elenchi darà seguito alle attività già illustrate nei capitoli precedenti, ed in particolare:

- prosecuzione dell'attività di gestione degli Elenchi e Registri tenuti dall'Organismo, amministrando in linea generale tutte le fasi che si instaurano sin dall'apertura di un procedimento di iscrizione, contemplando inoltre le richieste di variazione dei dati precedentemente comunicati nonché procedendo alle cancellazioni su istanza di parte.

Obiettivo primario sarà ancora una volta la garanzia dei consolidati *standard* di qualità nonché il rispetto delle tempistiche di lavorazione delle pratiche stabiliti dalla normativa e dal *workflow* dell'Ufficio;

La completezza nel servizio di gestione degli Elenchi resterà legata indissolubilmente alla cura, sul piano dei contenuti e delle modalità di presentazione degli stessi, dei servizi informatici dedicati al contatto fra utenti ed Organismo, su tutti il portale OAM e relative pubblicazioni;

- continuità nella gestione dei flussi informativi, tramite appositi servizi telematici, ricevuti sia dagli Agenti nei servizi di pagamento per conto di IP/IMEL comunitari (cadenza trimestrale) che dai Cambiavalute (cadenza mensile), in relazione alle operazioni di cambio effettuate da questi ultimi, e nella relativa assistenza per tramite degli ordinari canali già presenti e curati dall'Ufficio;
- amministrazione delle attività inerenti lo svolgimento della prova d'esame OAM, nel rispetto della disciplina stabilita dai bandi d'esame approvati dal Comitato di Gestione dell'Organismo, i quali si prevede, sulla base del *trend* di iscritti alle

sessioni dell'anno svolte nel 2016, confermeranno le scelte compiute in merito alle tempistiche di indizione delle sessioni – trimestrali – ed alle sedi di svolgimento delle prove – Roma e Milano. Come già avvenuto nell'anno appena trascorso, l'Ufficio Elenchi assicurerà la dovuta flessibilità nel numero di posti disponibili, consentendo – nei limiti delle disposizioni del bando e delle condizioni necessarie ad un valido svolgimento degli esami – aumenti o diminuzioni dei posti disponibili, anche a seguito delle effettive richieste di partecipazioni pervenute;

- conduzione delle sessioni di prova valutativa già previste dal bando trimestrale approvato e dai successivi che saranno approvati con la medesima programmazione temporale nel corso del 2016, ivi comprese le attività propedeutiche e quelle ricollegate alle funzioni proprie della commissione di valutazione. La determinazione dei posti disponibili sarà presa tenuto conto della numerosità delle richieste di prenotazione ricevute e della necessità di garantire la completa funzionalità del sistema informatico preposto allo svolgimento della prova;
- verifica mirata sul possesso e mantenimento dei requisiti di onorabilità: controllo esteso ciclicamente (oltre ai soggetti istanti una nuova iscrizione) a tutti gli iscritti, mediante richiesta “massiva” dei certificati dei casellari giudiziari del periodo previsto a ciclo;

5 UFFICIO VIGILANZA

INTRODUZIONE

L'Ufficio Vigilanza svolge le funzioni di controllo su tutti i soggetti iscritti negli elenchi, registri e relative sezioni speciali gestiti dall'Organismo.

A tal fine provvede all'accertamento della permanenza nel tempo dei requisiti richiesti dall'ordinamento di settore, nonché delle eventuali condotte poste in essere dagli iscritti in violazione delle norme legislative o amministrative che regolano la loro attività.

Ai sensi dello Statuto e della regolamentazione interna, provvede a predisporre i programmi annuali dell'attività di controllo e il piano annuale delle verifiche ispettive, sulla base di quanto definito dal Comitato di Gestione.

L'Ufficio Vigilanza ha la responsabilità dell'esecuzione del programma dell'attività di controllo e delle modalità di svolgimento dell'attività istruttoria - prodromica all'eventuale avvio della procedura sanzionatoria - che pone in essere attraverso la verifica della documentazione in atti, di quella trasmessa obbligatoriamente dagli iscritti, di quella trasmessa su richiesta dell'Organismo, di quella, infine, acquisita avvalendosi di fonti esterne pubbliche o private e tramite l'audizione - previa convocazione - dei soggetti interessati.

Provvede altresì alla gestione del processo di acquisizione, trattazione e riscontro degli esposti provenienti da terze parti e delle notizie - purché sufficientemente strutturate - comunque acquisite, e dell'attività istruttoria in merito alle situazioni rappresentate.

La funzione dà inoltre seguito ad azioni disposte da altre Autorità per le materie non di competenza dell'Organismo (in particolare contrasto al riciclaggio e all'usura), mantenendo i contatti con le stesse Autorità per quanto attiene alle sinergie operative.

L'Ufficio avvia, inoltre, la procedura sanzionatoria nel caso in cui vengano riscontrate, al termine dell'attività di controllo, violazioni delle norme legislative e amministrative che regolano l'attività degli iscritti, attraverso la notifica dell'atto di contestazione.

L'Ufficio è stato oggetto, nell'anno 2016, di alcune modifiche procedurali e organizzative di seguito illustrate.

Il Comitato di Gestione, con delibera del 10 maggio 2016, ha approvato le proposte

di modifica del Regolamento Integrativo concernente la procedura sanzionatoria, applicabile alle procedure avviate a decorrere dal 1° giugno 2016.

Al riguardo, è stata introdotta una separazione di competenze tra la fase di avvio della procedura mediante contestazione delle violazioni, la quale rimane in capo all'Ufficio Vigilanza, e quella di valutazione del complesso degli elementi istruttori (incluso l'accesso agli atti e l'audizione personale), con la conseguente formulazione della proposta di irrogazione delle sanzioni o di archiviazione della procedura, affidata all'Ufficio Affari Legali.

In particolare, le modifiche al predetto Regolamento hanno lo scopo di rafforzare il rispetto del principio del contraddittorio anche in sede procedimentale, consentendo in particolare la conoscenza, da parte del soggetto interessato, della relazione/proposta dell'ufficio che svolge l'istruttoria (nel caso dell'Organismo l'Ufficio Affari Legali).

Si propone di seguito un'illustrazione, al 31 dicembre 2016, dell'attività dell'Ufficio Vigilanza in tema di controlli nei confronti degli iscritti nell'Elenco degli agenti in attività finanziaria - nonché nella sezione speciale dedicata agli agenti che prestano esclusivamente servizi di pagamento - nell'Elenco dei mediatori creditizi e nel Registro dei cambiavalute.

ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2016

Il Piano delle attività di controllo per il 2016, approvato dal Comitato di Gestione in data 22 marzo 2016, si compone di due tipologie di verifica.

Il “programma dei controlli a distanza” (ovvero centralizzati), che include anche una stima degli esposti provenienti da terzi, è rappresentato dalle tabelle 1 (di carattere generale) e 2 (analitica), mentre il “piano ispettivo” è contenuto nella tabella 3.

Tabella 1

| PROGRAMMA ATTIVITA' DI CONTROLLO A DISTANZA ANNO 2016 | | | | | | |
|---|------|------|------|---------------|------|--------------|
| Controlli | AAF | | MC | AAF (IP/IMEL) | | STIMA |
| | P.F. | P.G. | P.G. | P.F. | P.G. | |
| Contributi 2016 | 400 | 50 | 10 | 200 | 40 | 700 |
| Inattività protrattasi per oltre un anno | 200 | 60 | 10 | 20 | 10 | 300 |
| Polizza R.C. Professionale | 250 | 100 | 50 | | | 400 |
| Segnalazioni da Ufficio Elenchi | 150 | 75 | 60 | 10 | 5 | 300 |
| Approfondimenti mirati su criticità specifiche | 140 | 95 | 35 | 20 | 10 | 300 |
| Esposti da terzi (nr soggetti segnalati) | | | | | | 500 |
| - Iscritti | 180 | 80 | 60 | 20 | 10 | 350 |
| - Abusivismo | | | | | | 150 |
| Totale | | | | | | 2.500 |

Si evidenzia che alla previsione dei 2.500 controlli sopra indicati, va aggiunto il numero di 566 controlli e 529 procedure sanzionatorie avviati nel 2015 ma non conclusi.

Con riferimento alle voci “Segnalazioni da Ufficio Elenchi”, “Approfondimenti mirati su criticità specifiche” ed “Esposti da terzi”, si riporta di seguito la previsione delle specifiche verifiche.

Tabella 2

| Tipologie di verifica che potrebbero emergere dalle attività di controllo | | | | | | |
|---|------|------|------|---------------|------|------------|
| Controlli | AAF | | MC | AAF (IP/IMEL) | | STIMA |
| | P.F. | P.G. | P.G. | P.F. | P.G. | |
| Aggiornamento professionale | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| Denominazione e oggetto sociale conforme | | 20 | 5 | | 5 | 30 |
| Divieto coesistenza attività AAF e MC / attività finanziaria e assicurativa | 30 | 30 | 40 | | | 100 |
| Onorabilità e carichi pendenti | 60 | 15 | 5 | 15 | 5 | 100 |
| Mandati fidejussori | 70 | 15 | 15 | | | 100 |
| Evidenze da precedenti Mystery shopping | 60 | 40 | | | | 100 |
| Partecipazioni quote di Banche in mediazione | | | 5 | | | 5 |
| PEC inattive | 50 | 20 | 5 | 20 | 5 | 100 |
| Professionalità PF - esponenti PG | 20 | 30 | 10 | | | 60 |
| Rapporti di collaborazione | 40 | 25 | 25 | 5 | 5 | 100 |
| Soglia minima capitale sociale versato | | | 5 | | | 5 |
| Trasparenza condizioni contrattuali MC | | | 5 | | | 5 |
| Variazione dei dati non comunicata | 130 | 50 | 30 | 5 | | 215 |
| Totale | | | | | | 950 |

Con riferimento al piano ispettivo si evidenzia che, nel corso dell'anno, accanto alle ispezioni "ordinarie" finalizzate a verificare tutte le possibili violazioni della normativa applicabile agli iscritti, già eseguite in passato, è stato avviato un progetto pilota di ispezioni "tematiche". Il progetto prevede uscite ispettive su singole tipologie di verifica, quali, a titolo di esempio: conformità agli obblighi di trasparenza, verifica sui collaboratori, rispetto del principio del monomandato ai sensi dell'art. 128-*quater*, del TUB.

Oltre a ciò vanno considerati gli accertamenti ispettivi svolti dalla fondazione Enasarco per conto dell'Organismo. Al riguardo, si precisa che il nuovo processo e le *check-list* di controllo messe a punto con la fondazione Enasarco hanno l'obiettivo di aumentare l'efficienza di tali uscite.

La tabella 3 illustra la stima cumulativa di tutte le soprastanti casistiche.

Tabella 3

| ISPEZIONI ANNO 2016 | Totale | Mediatori Creditizi | Agenti Persone Giuridiche | Agenti Persone Fisiche / Ditte individuali |
|----------------------------|------------|---------------------|---------------------------|--|
| Totale | 100 | 26 | 35 | 39 |
| Ispezioni ordinarie | 25 | 7 | 7 | 11 |
| Ispezioni tematiche | 35 | 4 | 8 | 23 |
| Ispezioni Enasarco per OAM | 40 | 15 | 20 | 5 |

A seguire si fornirà una visione sintetica dei risultati conseguiti, rispetto al piano previsto.

Si passerà quindi a una trattazione con *report* e commenti di dettaglio sulle singole voci ed attività effettuate nel corso dell'anno.

ATTIVITÀ SVOLTE AL 31 DICEMBRE 2016

L'attività dell'Ufficio ha consentito di gestire nell'anno un numero di controlli, centralizzati e ispettivi, in linea rispetto a quanto pianificato.

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. Si evidenzia che il numero delle procedure sanzionatorie concluse comprende anche le procedure avviate nel 2015. Inoltre, si precisa che 26 procedure sanzionatorie si sono concluse su proposta dell'Ufficio Affari Legali

Con particolare riferimento agli esposti da terzi, si segnala che 79 hanno riguardato casi di presunto abusivismo e, a conclusione delle relative istruttorie, l'Organismo ha presentato esposti alle competenti autorità giudiziarie in relazione a 33 soggetti. Inoltre, si comunica che nel corso del 2016 l'Organismo ha ricevuto 8 avvisi di richiesta di archiviazione ex. art. 408, comma 2, c.p.p., aventi ad oggetto esposti presentati dal medesimo e relativi ad attività di controllo avviate nel 2015.

La sottostante tabella 4 fornisce una visione di carattere generale complessiva delle attività dell'Ufficio e dei risultati conseguiti.

Tabella 4

| 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 cancellazioni e in corso | Procedure cancellazioni e concluse ¹ | Provvedimenti definitivi | | | | Provvedimenti definitivi | | | | |
| | | | | | | | | | Archiviazione | Cancellazione ex art. 128-duodecies comma 3, del TUB | Procedure sanzionatorie in corso ² | Procedure sanzionatorie concluse ² | 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 Mystery 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 / OAMP | 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 | |

¹ Il numero delle procedure sanzionatorie in corso comprende anche quelle rientranti nella competenza dell'Ufficio Affari Legali, ovvero 501.

³ Le ispezioni avviate da Enasarco nel 2016 sono in tutto 43, di cui 29 concluse, la cui documentazione è stata trasmessa all'Organismo.

La tabella 5 riporta lo stato delle procedure sanzionatorie avviate prima del 1° giugno 2016 e rientranti, come sopra descritto, nella competenza dell'Ufficio Vigilanza.

Tabella 5

| Attività Ufficio Vigilanza - situazione al 31 dicembre 2016 | | | | | | |
|---|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------|------------|---------------------------|--|
| Attività Ufficio Vigilanza | Procedure sanzionatorie in corso | Procedure sanzionatorie concluse | Provvedimenti definitivi | | | |
| | | | Archiviazione | Richiamo | Sospensione sanzionatoria | Cancellazione ex art. 128-duodecies comma 1, del TUB |
| Attività di controllo centralizzate | 14 | 551 | 75 | 436 | 14 | 26 |
| Contributi | - | 42 | 2 | 14 | - | 26 |
| Polizza R.C. Professionale | - | 356 | 46 | 306 | 4 | - |
| Segnalazioni da Ufficio Elenchi | 1 | 81 | 11 | 70 | - | - |
| Approfondimenti mirati su criticità specifiche | - | - | - | - | - | - |
| - Mandati fidejussori (escluso ispezioni-esposti) | 13 | 45 | 4 | 31 | 10 | - |
| - Evidenze da precedenti Mystery shopping | - | - | - | - | - | - |
| - Altri controlli (requisiti, incompatibilità, trasparenza) | - | 27 | 12 | 15 | - | - |
| Ispezioni | - | 14 | 1 | 1 | 9 | 3 |
| Ispezioni ordinarie | - | 14 | 1 | 1 | 9 | 3 |
| Ispezioni tematiche | - | - | - | - | - | - |
| Ispezioni Enasarco / OAMP | - | - | - | - | - | - |
| Esposti ricevuti da terzi | - | - | - | - | - | - |
| Soggetti coinvolti | 3 | 47 | 17 | 27 | 1 | 2 |
| - Abusivismo (n. soggetti coinvolti) | - | - | - | - | - | - |
| - Soggetti iscritti (n. soggetti coinvolti) | 3 | 47 | 17 | 27 | 1 | 2 |
| - Collaboratori non dichiarati (n. soggetti coinvolti) | - | - | - | - | - | - |
| Totale | 17 | 612 | 93 | 464 | 24 | 31 |

STATO DELLE ATTIVITÀ DI CONTROLLO CENTRALIZZATE

Le attività di controllo centralizzate e lo stato delle stesse sono riepilogati in tabella 6.

Tabella 6

| 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 Mystery 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 |

Dall'analisi dei numeri riportati, si evince che dei 2.201 controlli posti in essere: 1.693 sono stati conclusi, mentre 508 sono in corso; circa il 77% dei controlli avviati nell'anno è stato completato.

Con riferimento alle singoli voci della tabella, assume rilevanza in termini numerici l'attività di controllo finalizzata ad accertare la presenza di incompatibilità tra il settore finanziario e quello assicurativo.

A seguito delle indicazioni ricevute dalla Banca d'Italia, particolare attenzione è stata data alle verifiche in materia di requisiti di onorabilità, effettuate attraverso la richiesta dei casellari giudiziari mediante la procedura massiva CERPA.

Anche per l'anno 2016 le attività di controllo hanno evidenziato un elevato numero di violazioni relative alla mancata/tardiva comunicazione dei dati aggiornati all'Organismo.

ISPEZIONI ORDINARIE

Per quanto attiene le ispezioni ordinarie, la seguente tabella 7 contiene i dati, divisi per mese, sia delle ispezioni programmate che di quelle avviate.

Tabella 7

| ISPEZIONI ORDINARIE - STATO AL 31 DICEMBRE 2016 | | | | | |
|---|-----------|-----------|--------------------------------|-----------------------------|--------|
| MESE | | MEDIATORI | AGENTE PERSONA GIURIDICA | AGENTE PERSONA FISICA | TOTALE |
| GENNAIO | / | - | - | - | - |
| FEBBRAIO | stima | - | 1 | - | 1 |
| | effettivo | - | 1 | - | 1 |
| MARZO | stima | 2 | - | 1 | 3 |
| | effettivo | 2 | - | 1 | 3 |
| APRILE | stima | 1 | - | 1 | 2 |
| | effettivo | 1 | - | - | 1 |
| MAGGIO | stima | 1 | 1 | 1 | 3 |
| | effettivo | - | 1 | 2 | 3 |
| GIUGNO | stima | - | 1 | 3 | 4 |
| | effettivo | - | - | 1 | 1 |
| LUGLIO | stima | 1 | 1 | - | 2 |
| | effettivo | - | 1 | 6 | 7 |
| AGOSTO | / | - | - | - | - |
| SETTEMBRE | stima | - | 1 | 1 | 2 |
| | effettivo | 1 | 1 | - | 2 |
| OTTOBRE | stima | 1 | - | 2 | 3 |
| | effettivo | 1 | 1 | 1 | 3 |
| NOVEMBRE | stima | 1 | 2 | - | 3 |
| | effettivo | - | - | 2 | 2 |
| DICEMBRE | stima | - | - | 2 | 2 |
| | effettivo | - | 1 | 1 | 2 |
| TOTALE | stima | 7 | 7 | 11 | 25 |
| | effettivo | 5 | 6 | 14 | 25 |

In grassetto i soggetti iscritti nella sezione speciale, riservata agli agenti che prestano esclusivamente servizi di pagamento (6 TOT)

Si tenga presente che, oltre alle 25 attività ispettive avviate nel 2016, sono state gestite le istruttorie relative a 8 ispezioni avviate nel corso del 2015, le quali si sono concluse con l'avvio di una procedura sanzionatoria.

Le principali criticità riscontrate sono riassunte di seguito:

- 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;
- distribuzione di prodotti assicurativi altamente standardizzati e sistematicamente abbinata a prodotti finanziari da parte di *broker* assicurativi strettamente connessi al mediatore creditizio;
- utilizzo, per il contatto con il pubblico, di soggetti non iscritti negli Elenchi tenuti dall'Organismo né segnalati da iscritti come loro collaboratori;
- esercizio di attività per conto di intermediari finanziari/consorzi non abilitati al rilascio del prodotto finanziario "fidejussioni e garanzie";
- mancato possesso del requisito patrimoniale da parte di mediatori;

- mancata comunicazione delle informazioni richieste, necessarie all'esplicarsi dei poteri di vigilanza;
- incompatibilità negli assetti proprietari/incarichi e/o ricezione ed effettuazione di segnalazioni con retrocessione di provvigioni tra agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi, agenti in attività finanziaria e broker assicurativi, mediatori creditizi e agenti assicurativi;
- assenza/carenza di un sistema di controllo interno, della nomina del relativo responsabile e/o della relazione sui requisiti organizzativi e/o della nomina del responsabile antiriciclaggio, da parte di mediatori;
- procedure centralizzate di verifica sull'operato dei dipendenti e collaboratori non adeguate;
- rapporti commerciali con intermediari diversi da quelli preponenti comunicati all'Organismo con violazione del cosiddetto "monomandato" da parte di agenti in attività finanziaria;
- disapplicazione delle norme in materia di trasparenza applicabili agli agenti che prestano esclusivamente servizi di pagamento per conto di IMEL/IP italiani/comunitari.

ISPEZIONI TEMATICHE

Nel secondo semestre dell'anno, oltre alle ispezioni ordinarie e a quelle condotte dalla fondazione Enasarco, è stato avviato un progetto per l'esecuzione di "verifiche tematiche", vale a dire accessi ispettivi dedicati a specifiche tipologie di controlli, quali, a titolo di esempio, la conformità agli obblighi di trasparenza, l'attività svolta dai collaboratori, l'aggiornamento professionale o il rispetto del principio del monomandato; le stesse derivano da possibili anomalie individuate dall'esame dei dati e informazioni in possesso dell'Organismo.

Di seguito si espone il riepilogo delle verifiche poste in essere nel periodo in argomento in raffronto alla stima prevista nel programma annuale:

Tabella 8

| VERIFICHE TEMATICHE AL 31 DICEMBRE 2016 | | | | | |
|---|-----------|-----------|--------------------------|-----------------------|-----------|
| MESE | | MEDIATORE | AGENTE PERSONA GIURIDICA | AGENTE PERSONA FISICA | TOTALE |
| GIUGNO | stima | - | 1 | 4 | 5 |
| | effettivo | - | - | - | - |
| LUGLIO | stima | 1 | 2 | 2 | 5 |
| | effettivo | - | 1 | 3 | 4 |
| AGOSTO | stima | - | - | - | - |
| | effettivo | - | 2 | 2 | 4 |
| SETTEMBRE | stima | 1 | 2 | 4 | 7 |
| | effettivo | - | 1 | 5 | 6 |
| OTTOBRE | stima | 1 | 1 | 5 | 7 |
| | effettivo | 4 | 3 | 4 | 11 |
| NOVEMBRE | stima | 1 | 2 | 4 | 7 |
| | effettivo | 1 | 9 | 1 | 11 |
| DICEMBRE | stima | - | - | 4 | 4 |
| | effettivo | - | 2 | - | 2 |
| Totale | stima | 4 | 8 | 23 | 35 |
| | effettivo | 5 | 18 | 15 | 38 |

Con riferimento alle motivazioni che hanno dato origine alle verifiche e, quindi, alle possibili anomalie individuate dall'esame delle informazioni, si ricava la seguente tabella:

Tabella 9

| VERIFICHE TEMATICHE | |
|-------------------------|-----------|
| Totale | 38 |
| Monomandato | 21 |
| Collaboratori | 12 |
| Non operativi | 3 |
| Polizza RC obbligatoria | 1 |
| Prova valutativa | 1 |

Causale accessi (fonte interna OAM)

FOCUS FIDEJUSSIONI

L'Ufficio Vigilanza ha svolto una intensa attività di controllo in merito al collocamento di fidejussioni da parte degli iscritti negli Elenchi gestiti dall'Organismo.

Il dettaglio dell'attività è riportata nella sottostante tabella 10.

Tabella 10

| ATTIVITA' MANDATI CON FOCUS FIDEJUSSIONI (Stato al 31 Dicembre 2016) | N. 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 |

In particolare, si evidenzia che nel 2016 sono state gestite 158 attività di controllo (di cui 73 avviate nel 2015), le quali hanno portato all'avvio di 55 procedure sanzionatorie e 21 esposti presso le competenti autorità giudiziarie.

Si precisa che oltre alle procedure sanzionatorie avviate nel 2016, sono state gestite anche 18 procedure avviate nel 2015.

Conseguentemente, nel 2016 sono state complessivamente avviate/gestite 73 procedure sanzionatorie, terminate con l'applicazione di 44 provvedimenti sanzionatori (10 sospensioni e 34 richiami scritti) e 4 archiviazioni.

ESPOSTI, INFORMAZIONI O NOTIZIE RICEVUTE, CON RIPARTIZIONE PER MATERIA, IN RAGIONE DELL'ESITO DEL TRATTAMENTO E DELL'INTERMEDIARIO BANCARIO O FINANZIARIO DI RIFERIMENTO

Anche nel 2016 l'attività dell'Ufficio in merito agli esposti da parte di terzi è stata molto significativa. Rilevante è stato, inoltre, il numero delle richieste di informazioni da parte delle autorità, in netto aumento rispetto all'anno precedente.

A seguire le tabelle 11 e 12 riguardanti gli esposti e le richieste di informazioni ricevute con ripartizione in ragione della tipologia del mittente e territorialità dei soggetti segnalati e della categoria (materia) della segnalazione ed esito del trattamento.

Tabella 11

| ESPOSTI, INFORMAZIONI O NOTIZIE RICEVUTE | 01.01.2016 – 31.12.2016 | |
|--|-------------------------|------------------------|
| | Esposti | Richieste informazioni |
| Soggetto mittente | | |
| Anonimo | 43 | 0 |
| Privato | 151 | 21 |
| Ente/Associazione | 6 | 16 |
| GDF (e altre FP) | 57 | 163 |
| Intermediario | 44 | 2 |
| Istituzionale | 19 | 46 |
| Interno | 6 | 0 |
| Totali | 326 | 248 |
| Territorialità | | |
| Nord | 94 | 69 |
| Centro | 78 | 66 |
| Sud e Isole | 97 | 70 |
| Estero | 0 | 3 |
| Dato non disponibile | 57 | 40 |
| Totali | 326 | 248 |

Prospetto riepilogativo per mittente e territorialità di esposti e richieste di informazioni ricevute al 31.12.2016

Tabella 12

| 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

Di seguito si riportano alcune informazioni relativamente alle singole categorie presenti in tabella. L'abusivismo verrà trattato in apposita sezione a seguire.

Altri reati

All'interno della categoria sono state registrate sia le segnalazioni inviate da privati relative a presunti reati di truffa ex art. 640 c.p., che quelle trasmesse da autorità terze in merito a controlli da queste effettuate e relativi principalmente a condotte poste in essere in violazione della normativa antiriciclaggio.

Collaboratori

Le problematiche segnalate riguardano principalmente:

- violazione dell'art. 128-*novies*, commi 2 e 3, del TUB;
- inadempimenti contrattuali tra i soggetti iscritti e i propri dipendenti e collaboratori, riguardanti ad esempio il mancato pagamento delle provvigioni.

Incompatibilità

Si tratta di segnalazioni sulla presunta violazione dei principi di assoluta separazione tra la professione di agente in attività finanziaria e la professione di mediatore creditizio.

Prodotti e servizi

Nelle segnalazioni relative ai prodotti e servizi si evidenziano, sostanzialmente, criticità contrattuali, tra gli iscritti, tra questi ultimi e i loro collaboratori ed, in sporadici casi, tra gli stessi e gli intermediari mandanti (a titolo di esempio: pratiche non approvate, provvigioni non corrisposte, accordi commerciali non rispettati o recessi contrattuali non comunicati o impugnati).

Pubblicità

In questa categoria rientrano alcune segnalazioni spesso inviate da agenti in attività finanziaria, con contenuti non chiari o, addirittura, fuorvianti; spesso estratti da portali o siti *internet*, o copia di materiale pubblicitario in formato cartaceo.

Requisiti

La categoria riguarda segnalazioni sulla presunta mancanza dei requisiti richiesti per l'esercizio dell'attività di agente in attività finanziaria e di mediatore creditizio, ai sensi degli artt. 128-*quinquies* e 128-*septies* del TUB.

Trasparenza

Le segnalazioni registrate in tale casistica sono inerenti all'attività dei mediatori creditizi e riguardano principalmente la trasparenza delle condizioni contrattuali.

Variazioni non comunicate

Le segnalazioni catalogate con questa voce si riferiscono soprattutto alle ipotesi in cui gli intermediari finanziari preponenti comunicano all'Organismo la mancata variazione relativa alla cessazione del mandato da parte degli agenti in attività finanziaria.

La Tabella 13 contiene gli esposti ricevuti da terzi in cui sono menzionate possibili condotte illecite riguardanti anche intermediari bancari e/o finanziari.

Tabella 13

| ESPOSTI, INFORMAZIONI O NOTIZIE RICEVUTE | 01.01.2016 – 31.12.2016 | | | | |
|--|-------------------------|--------|---|---|---|
| | Totale esposti ricevuti | Banche | Intermediari Finanziari (ex Art. 107 TUB) | Intermediari Finanziari (ex Art. 106 TUB) | Intermediari Finanziari (ex Art. 155 Comma 4) |
| CATEGORIA | 21 | 8 | 3 | 6 | 4 |
| Abusivismo | - | - | - | - | - |
| Altri reati (es. presunta truffa) | 1 | 1 | - | - | - |
| Collaboratori | 1 | - | - | 1 | - |
| Incompatibilità | - | - | - | - | - |
| Prodotti e servizi | 18 | 6 | 3 | 5 | 4 |
| Pubblicità | - | - | - | - | - |
| Requisiti | - | - | - | - | - |
| Trasparenza | 1 | 1 | - | - | - |
| Variazione non comunicata | - | - | - | - | - |

Nell'anno sono stati ricevuti 21 esposti in cui risultavano coinvolti anche banche o intermediari finanziari.

A seguito delle attività di analisi sugli esposti ricevuti, ove vengano citati possibili comportamenti illeciti da parte di banche, si procede a condividere l'informazione con la Banca d'Italia per gli eventuali accertamenti di competenza.

ABUSIVISMO

Gli esposti pervenuti all'Organismo nel corso dell'anno 2016 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.

La successiva tabella 14 contiene una approfondita analisi del fenomeno dell'abusivismo risultante dalla disamina degli esposti ricevuti nell'anno.

Tabella 14

| 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 |

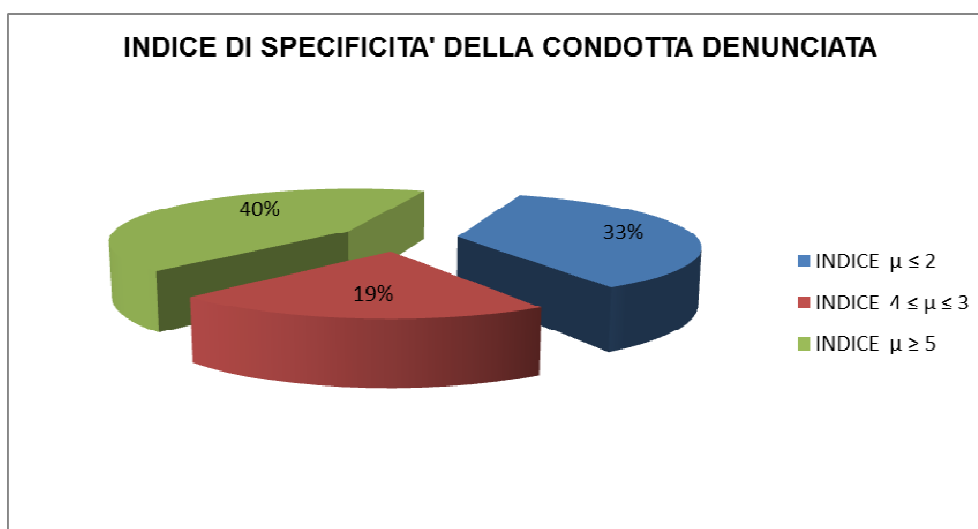
¹ Esposti presentati nel 2016 di cui 21 riferiti ad una segnalazione ricevuta nel 2015

| INDICE DI SPECIFICITA' μ DELLA CONDOTTA DENUNCIATA SUL TOTALE DEGLI ESPOSTI | |
|---|-----|
| INDICE $\mu \leq 2$ | 33% |
| INDICE $4 \leq \mu \leq 3$ | 19% |
| INDICE $\mu \geq 5$ | 40% |

In tema di esposti si evidenzia che l'Ufficio, nell'analizzare i dati per la partecipazione all'Osservatorio contro l'abusivismo, si è dotato di un sistema di specificità delle condotte. In particolare, sono state prima individuate 11 categorie di informazioni ("specificità della condotta denunciata") poi un indice (μ) per rappresentare quante delle categorie di informazioni sono presenti in ciascun esposto e, infine, tre intervalli compresi tra un valore minimo e massimo di categorie presenti. È stata quindi calcolata la percentuale degli esposti ricevuti ricompresi all'interno di ciascun intervallo.

Il Grafico 1 riproduce le percentuali riscontrate nei tre intervalli come sopra individuati.

Grafico 1



Da rilevare come il 40% degli esposti ricevuti contiene un numero di informazioni complete a supporto della denuncia dell'esercizio abusivo dell'attività.

SCAMBI DI INFORMAZIONE CON AUTORITÀ TERZE

È continuato lo scambio di informazioni con la Fondazione Enasarco e la Guardia di Finanza, nell'ambito delle reciproche attività ispettive, sulla base delle diverse forme di collaborazione con esse concordate. Nell'anno si sono svolti specifici incontri di approfondimento e messa a punto dei processi di scambio dati e delle modalità di collaborazione per le ispezioni su soggetti iscritti agli Elenchi dell'Organismo effettuate da parte della Fondazione Enasarco.

A seguito di tale collaborazione si ricorda l'attività avviata dall'Organismo, nei

confronti dei collaboratori non dichiarati agli Elenchi ma presenti nel data base della fondazione.

Tramite tale attività si sono avviate 9 procedure sanzionatorie.

Da gennaio 2016 è stato avviato il nuovo processo di collaborazione ispettivo, corredato da apposite *check-list* e tipologia di verbale conclusivo ispirato a criteri di massima efficacia.

Con la Guardia di Finanza è proseguita una intensa collaborazione, caratterizzata anche per il 2016 da segnalazioni relative al rilascio di garanzie prive di efficacia.

Di particolare rilevanza lo scambio di informazioni che l'Organismo ha avuto nei confronti di Banca d'Italia ed IVASS a seguito dei rispettivi accertamenti ed ispezioni, segnalando situazioni di attenzione, per eventuali profili di competenza, relativi a irregolarità riscontrate.

La Tabella 15 riassume le principali segnalazioni inoltrate dall'Organismo a Banca d'Italia, IVASS, Consob e Guardia di Finanza, relative alle attività ispettive condotte.

Tabella 15

| SCAMBI DI INFORMAZIONE CON AUTORITA' TERZE AL 31 DICEMBRE 2016 | | | |
|--|--------------------|--|----------------|
| TEMA | SOGGETTI COINVOLTI | SEGNALAZIONI | AUTORITA' |
| Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze ispettive dell'Organismo. | 1 | Presunte irregolarità concernenti intermediari finanziari in tema di assetti organizzativi antiriciclaggio | BANCA D'ITALIA |
| Segnalazioni prodotte a seguito di attività di controllo dell'Organismo. | 6 | Riscontro relativo alla trasparenza di mediatori creditizi e agenti in attività finanziaria | |
| Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze ispettive dell'Organismo. | 1 | | |
| Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze ispettive dell'Organismo. | 1 | Attività di verifica avviata nei confronti di soggetto iscritto – esito dell'attività istruttoria svolta in collaborazione con le banche | IVASS |
| Segnalazione irregolarità Mediatore e Broker | 1 | Pratica commerciale "Tie-in", vendita combinata finanziamenti e polizze | |
| Segnalazione di garanzie emesse da intermediari ex art. 106 T.U.B e "Confidi minori" ex art. 155 T.U.B. a ciò non abilitati distribuite da soggetti iscritti nel RUI | 7 | Aggiornamento procedimenti sanzionatori su soggetti vigilati | |
| Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze ispettive dell'Organismo. | 2 | Presunte irregolarità in materia di assicurazione esercitate da un iscritto | |
| Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze ispettive dell'Organismo. | 1 | Abusiva intermediazione di polizze di assicurazione | GDF |
| Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze ispettive dell'Organismo. | 1 | Attività di verifica avviata nei confronti di soggetto iscritto – esito dell'attività istruttoria svolta | |
| Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze ispettive dell'Organismo. | 3 | Presunte criticità in ambito contabile/fiscale e materia di antiriciclaggio | |
| Segnalazioni prodotta a seguito di risultanze ispettive dell'Organismo. | 1 | | CONSOB |

COMUNICAZIONI AD AUTORITÀ COMUNITARIE

La tabella 16 riporta le comunicazioni inviate dall'Organismo alle autorità del paese d'origine degli agenti che prestano servizi di pagamento per conto di istituti di moneta elettronica o istituti di pagamento comunitari, le quali riguardano violazioni della normativa in materia di antiriciclaggio.

Tabella 16

| Comunicazioni inviate dall'Organismo ai Paesi di origine degli agenti IP/IMEL comunitari | N. soggetti |
|--|-------------|
| CENTRAL BANK OF IRELAND | 5 |
| FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY | 10 |
| Totale | 15 |

RICHIAMI, SOSPENSIONI, CANCELLAZIONI E SOSPENSIONI CAUTELARI, CON INDICAZIONE DEL NUMERO E CON RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA DI PROVVEDIMENTO, DI SOGGETTO E DI VIOLAZIONE

Di seguito si riporta la tabella 17 contenente i provvedimenti emanati nel 2016, su proposta dell'Ufficio Vigilanza e dell'Ufficio Affari Legali in virtù della ripartizione di competenze conseguente alle modifiche al Regolamento sulla procedura sanzionatoria come indicato nel paragrafo introduttivo.

Tabella 17

| RICHIAMI, SOSPENSIONI, CANCELLAZIONI E SOSPENSIONI CAUTELARI, CON INDICAZIONE DEL NUMERO E RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA DI PROVVEDIMENTO, DI SOGGETTO E DI VIOLAZIONE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------------|-----------------------|-----|-----|----|------|-----------|---------------|-----------|----------|----------|----------|------------|------------------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|---------------------------|----------|----------|----|------|-----------|---|----------|----------|----------|------|------|
| MOTIVO CONTESTAZIONE | Situazione al 31 dicembre 2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | TOTALI | Sospensione cautelare | | | | | | Archiviazione | | | | | | Richiamo scritto | | | | | | Sospensione sanzionatoria | | | | | | Cancellazione ex art. 128-duodecies, comma 1, del TUB | | | | | |
| | | Tot | APF | APG | MC | IPPF | IPPG | Tot | APF | APG | MC | IPPF | IPPG | Tot | APF | APG | MC | IPPF | IPPG | Tot | APF | APG | MC | IPPF | IPPG | Tot | APF | APG | MC | IPPF | IPPG |
| Contributi | 42 | - | - | - | - | - | 2 | 2 | - | - | - | - | 14 | 7 | 6 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | 26 | 8 | - | 2 | 8 | 8 | |
| Capitale sociale mediatori | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | |
| Polizza R.C. Professionale | 356 | - | - | - | - | - | 46 | 40 | 4 | 2 | - | - | 306 | 267 | 22 | 17 | - | - | 4 | 3 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | | |
| Collaboratori Enasarco | 7 | - | - | - | - | - | 3 | - | 3 | - | - | - | 4 | - | 3 | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | |
| Incompatibilità | 20 | - | - | - | - | - | 4 | - | 1 | 3 | - | - | 16 | 4 | 5 | 7 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | |
| Partecipazione banca in mediatore | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | |
| Requisiti e mancata verifica collaboratore | - | - | - | - | - | - | 7 | - | 5 | 2 | - | - | 5 | 2 | 1 | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | |
| Violazione esercizio esclusivo attività | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | |
| Mandati fidejussori (escluso ispezioni-esposti) | 48 | - | - | - | - | - | 4 | 3 | 1 | - | - | - | 34 | 22 | 4 | 8 | - | - | 10 | 4 | 4 | 2 | - | - | - | - | - | - | - | | |
| Variazione non comunicata | 78 | - | - | - | - | - | 9 | 8 | 1 | - | - | - | 69 | 53 | 2 | 1 | 13 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | |
| Violazioni da esposti da terzi | 57 | - | - | - | - | - | 18 | 7 | 6 | 2 | 1 | 2 | 36 | 30 | 5 | - | - | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | 2 | 1 | 1 | - | - | | |
| Violazioni da verifiche ispettive Enasarco | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | |
| Violazioni da verifiche ispettive | 14 | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - | - | 9 | 3 | 1 | 5 | - | - | 3 | 1 | - | 2 | - | | |
| TOTALI | 638 | - | - | - | - | - | 94 | 60 | 22 | 9 | 1 | 2 | 489 | 386 | 49 | 38 | 13 | 3 | 24 | 11 | 5 | 8 | - | - | 31 | 10 | 1 | 4 | 8 | | |

Sono state concluse 638 procedure sanzionatorie di cui 544 con l'applicazione di un provvedimento sanzionatorio.

In particolare, si evidenzia che 26 procedure sanzionatore si sono concluse su proposta dell'Ufficio Affari Legali.

Di seguito si riporta la tabella 18 contenente i provvedimenti emanati nel 2016 al termine delle relative procedure di cancellazione ex art. 128-*duodecies*, comma 3, del TUB, avviate nei confronti dei soggetti che sono risultati inattivi da oltre un anno o che hanno perso uno dei requisiti richiesti per l'esercizio dell'attività (in particolare onorabilità e professionalità).

Tabella 18

| PROCEDURA DI CANCELLAZIONE CON INDICAZIONE DEL NUMERO E RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA DI PROVVEDIMENTO, DI SOGGETTO E DI RILIEVO | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------------|---------------|-----------|----------|----------|----------|----------|---|------------|-----------|----------|-----------|----------|
| CATEGORIA | Situazione al 31 dicembre 2016 | | | | | | | | | | | | |
| | TOTALI | Archiviazione | | | | | | Cancellazione ex art. 128-duodecies, comma 3, del TUB | | | | | |
| | | Tot | APF | APG | MC | IPPF | IPPG | Tot | APF | APG | MC | IPPF | IPPG |
| Inattività da oltre un anno | 255 | 26 | 21 | 1 | 1 | 2 | 1 | 229 | 192 | 9 | - | 27 | 1 |
| Requisiti | 11 | 5 | 1 | 1 | 3 | - | - | 6 | 3 | 2 | - | 1 | - |
| TOTALI | 266 | 31 | 22 | 2 | 4 | 2 | 1 | 235 | 195 | 11 | - | 28 | 1 |

PIANO DI ATTIVITA' PER IL 2017

I programmi relativi alle attività di verifica per il 2017 saranno illustrati all'interno del relativo piano annuale, presentato separatamente.

6 UFFICIO INFORMATION TECHNOLOGY E PRIVACY

INTRODUZIONE

Dopo la costituzione degli Elenchi e la strutturazione dell'Organismo, per coprire le necessità applicativo-funzionali scaturite dalla progressiva focalizzazione e aumento di compiti e attività, in particolare riguardanti l'Ufficio Vigilanza, nonché l'ingresso di ulteriori categorie di operatori professionali, è stato necessario progettare e realizzare un nuovo Sistema Informativo (GEAM - 2014, 2015).

In seguito a tale implementazione, i principali obiettivi posti nel 2016 alla funzione IT e Privacy raggiunti, hanno riguardato:

- il completamento della II fase del progetto GEAM (cd. GEAM-COMPLEMENTI);
- gli sviluppi per il sistema di gestione dei Cambiavalute, per le componenti relative ai flussi mensili delle transazioni effettuate e alle attività di Vigilanza;
- la revisione applicativo-procedurale delle attività di Vigilanza a seguito delle variazioni organizzative indicate nel REGOLAMENTO INTEGRATIVO concernente la procedura sanzionatoria per le violazioni accertate dall'Organismo nell'esercizio dei propri compiti di controllo e la procedura di cancellazione ai sensi dell'art. 128-*duodecies*, comma 3, del D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385, del 10 maggio u.s.;
- gli sviluppi di funzionalità ulteriori per il gestionale GEAM.

L'impostazione aziendale continua ad essere orientata verso:

- l'affidamento, attraverso forniture, *outsourcing* ed altro, di tutti i compiti demandabili all'esterno a fornitori di provata competenza rimanendo, tuttavia, in capo alla struttura interna i compiti di "guida" e controllo.
- una politica generale di contenimento dei capitoli di spesa, che, con riguardo ai costi ed investimenti informatici, si traduce in interventi di sviluppo ben ponderati.

IMPLEMENTAZIONI DEL SISTEMA GESTIONALE DELL'ORGANISMO

Lo sviluppo del Sistema Gestionale GEAM è stato organizzato in due blocchi di rilasci.

Dopo il rilascio del primo blocco - GEAM 'core' - relativo alla realizzazione dell'infrastruttura tecnico-applicativa, della base dati, delle funzionalità in uso e di quelle di nuova realizzazione a priorità maggiore (rilasciato in ambiente effettivo il 20 settembre 2015), l'ultimazione della seconda parte del progetto, GEAM-COMPLEMENTI, era stata pianificata nel corso del II° semestre 2016.

A partire dagli ultimi mesi del 2015 sono state individuate ulteriori necessità applicative scaturite anche a fronte di mutate situazioni di contesto.

Segue una sintesi delle principali implementazioni:

- **CONTROLLO RICORSIVO POLIZZE** (rilascio – 29 febbraio 2016)

È stato predisposto un 'automa' di gestione per il monitoraggio e controllo dei dati assicurativi che, a cadenza stabilita, provvede a:

- selezionare i soggetti d'attenzione (contratti assicurativi scaduti);
- inviare le comunicazioni di intimazione via PEC;
- dopo il periodo di riscontro previsto, variare lo stato dei soggetti in non operativi e notificare l'avvenuta variazione via PEC;
- inoltrare le informazioni necessarie per le attività di Vigilanza conseguenti (massive).

La gestione applicativo-procedurale aderisce a quanto previsto nella circolare 23/15 per lo specifico tema (art. 5);

- **INTEGRAZIONE DATI PER ISCRITTI NON OPERATIVI** (rilascio – 31 Maggio 2016)

Il servizio di INTEGRAZIONE DATI e il relativo procedimento, che si limitava all'aggiornamento dei dati inerenti tassa di concessione governativa, mandato, polizza (laddove prevista), sono stati integrati nella VARIAZIONE DATI, oltre che per motivi di semplificazione di utilizzo e gestione, anche per consentire agli interessati di poter aggiornare i restanti dati dell'iscrizione;

- **GESTIONE DI PROVVEDIMENTI IN AUTOTUTELA** (rilascio: 26 Aprile 2016)
- **RISTRUTTURAZIONE PROCEDIMENTI DI VIGILANZA** (rilascio: FASE 1: 31 maggio 2016; FASE 2: 30 dicembre 2016)

Il Regolamento integrativo del 10 maggio 2016 emanato dall'Organismo, ha previsto la modifica e la distribuzione, per quanto di competenza, agli Uffici Affari Legali e Vigilanza delle lavorazioni delle procedure sanzionatorie e di cancellazione in capo al solo Ufficio di Vigilanza.

Le variazioni decise, procedurali e operative, hanno investito le procedure applicative. Il progetto di implementazione è stato organizzato in due blocchi consecutivi di interventi di cui il primo si è limitato a un nucleo minimo di attività per mettere in grado gli Uffici di operare con ruoli e responsabilità separati. Il secondo ha adeguato in modo sistematico il "work-flow" di lavorazione dei procedimenti di Vigilanza al nuovo regolamento.

- **CONTESTAZIONI CONTRIBUTI 2016** (rilascio – 4 Novembre 2016)

È stata implementata una procedura applicativa la cui elaborazione, per il momento, si limita alla gestione della casistica indicata.

L'oggetto applicativo oggi disponibile, con uno sforzo implementativo ulteriore, costituirà un 'automa' generalizzato per la gestione delle attività massive di Vigilanza su percorso sanzionatorio.

- REVISIONE DELLA GESTIONE DELLE ISTANZE IN CORSO DI LAVORAZIONE (UFFICIO ELENCHI) IN CONCOMITANZA A PROVVEDIMENTI SANZIONATORI (rilascio – 30 dicembre 2016)

Per una migliore organizzazione delle attività, è stato predisposto un automatismo che, in caso di provvedimenti sanzionatori, gestisce la chiusura di eventuali procedimenti in corso a carico dell'Ufficio Elenchi, modificandone la logica di gestione.

Le implementazioni appena indicate e altre residuali rese necessarie in corso d'anno, hanno comportato revisioni successive della pianificazione delle attività di sviluppo di GEAM-COMPLEMENTI.

Si evidenzia che il blocco di progetto ha richiesto una revisione/integrazione applicativo-funzionale, in alcuni casi, significativa e tuttavia naturale se si considerano, da un lato, evoluzioni e cambiamenti dell'Organismo e, dall'altro, i contenuti progettuali stabiliti due anni prima.

L'attività di sviluppo si è conclusa il 30 novembre 2016 con il rilascio delle ultime funzionalità relative alla gestione delle attività del Comitato di Gestione, completamente integrate con i procedimenti a carico degli Uffici proponenti (a cui si è aggiunto, rispetto al disegno iniziale, l'Ufficio Affari Legali).

Le attività progettuali – impostazione generale, organizzazione, definizione dei moduli di rilascio, sistema dei test, analisi, base dati, coordinamento – sono state eseguite dall'Ufficio IT e Privacy dell'Organismo, con particolare attenzione alla disponibilità, agli interessati – iscritti, autorità, pubblico - dei servizi primari di:

- Portale OAM;
- Elenchi;
- prenotazione di Esame e di Prova Valutativa.

GESTIONE DEI CAMBIAVALUTE

Nel 2015, dati il contesto ancora in corso di definizione, le concomitanti attività di realizzazione del progetto GEAM, la perentorietà delle scadenze, il progetto Cambiavalute è stato posto su un piano realizzativo parallelo (gruppo di lavoro, ambienti separati) per non subordinarne l'operatività alle scadenze del sistema GEAM. La precauzione si è rivelata opportuna, nei fatti.

Il progetto, per gli stessi motivi su indicati, è stato organizzato in quattro moduli⁵, di cui il primo è stato completato nel 2015, nel rispetto delle scadenze previste⁶.

Nel 2016, sono state rilasciate funzionalità ulteriori (attività di sviluppo valutata in circa 250 gg/u) relative a:

- gestione (*front e back end*) dei *file* dei dati delle transazioni di cambio, disponibile in ambiente effettivo dal 29 febbraio, nel rispetto della scadenza utile all'apertura delle trasmissioni da parte degli Operatori, fissata per il 1° marzo;
- gestione dei pagamenti e dei soggetti delegati (rilascio: 29 febbraio 2016)
- elenchi dei Cambiavalute (rilascio: 31 marzo 2016, disponibile in ambiente effettivo il 19 settembre)
- attività di vigilanza (rilascio: 31 marzo 2016).

SUPPORTO AI PIANI DI ATTIVITÀ DELLA VIGILANZA, CON LA PREDISPOSIZIONE DI AUTOMATISMI DI PERCORSI E PROCESSI

Dovendo intervenire a ridosso degli *iter* autorizzativo-approvativi delle procedure dell'Ufficio di Vigilanza, il percorso di informatizzazione è stato complesso, data la variabilità di contesto, e rivisitato in maniera significativa (cfr. Regolamento del 10 maggio 2016).

L'attività di vigilanza, come sua caratteristica, è declinata su un doppio piano: da un lato, analisi capillare di posizioni singole, dall'altro, operazioni di riscontro massivo.

Il sistema GEAM ha fornito una cornice infrastrutturale ed informativa nella quale l'operatività dell'Ufficio Vigilanza trova più agevole riscontro.

Il blocco applicativo-funzionale, GEAM-COMPLEMENTI, poi, ha messo a disposizione un sistema di comunicazione delle operazioni fra gli Uffici Elenchi, Vigilanza a cui si è aggiunto l'Ufficio Affari Legali, non previsto inizialmente, per eseguire le operazioni in maniera completamente coordinata.

⁵ Modulo 1: servizi di front e back office - registrazione, iscrizione, variazione, cancellazione, altre; Modulo 2: gestione transazioni e pagamenti; Modulo 3: attività di vigilanza, conservazione sostitutiva; Modulo 4: trattamento dati transazioni, altre applicazioni.

⁶ Servizio di registrazione e fascicolo documentale del soggetto (go live: 29 luglio 2015), Servizio di Iscrizione, Invio Documentazione Generica (go live: 29 agosto 2015), altri servizi di *front/back office* - Variazione, Cancellazione su istanza di parte, Gestione Soggetti/Monitoraggio, gestione documentale – Sintesi/Corrispondenza, Modelli Lettera, Gestione procedimenti, Variazione, Cancellazione su istanza di parte – consegnati per le attività di collaudo il 30 Ottobre 2015 completate a metà novembre.

ATTUAZIONE DI UN SISTEMA DI PROVA VALUTATIVA

Per motivi di opportunità (uniformità, certezza della prova), OAM esercita la gestione diretta della verifica del percorso formativo dei Collaboratori, tramite il Sistema di Gestione della Prova Valutativa, progettato e operativo dal 2015, nonché migliorato nel corso del 2016 ed integrato nel gestionale GEAM⁷

EVOLUZIONE DEL SISTEMA DI RICONCILIAZIONE DEI PAGAMENTI

Le necessità di riconciliazione dei pagamenti hanno trovato, inizialmente, soluzione con l'adozione di un applicativo *ad hoc* – SIRC -, implementato per gestire la storicizzazione delle informazioni.

A partire dal Settembre 2016, è stata affrontata una ricerca per valutare e confrontare alternative in direzione di pacchetti *software* disponibili sul mercato.

Il progetto implementativo rientra nelle priorità del 2017.

SICUREZZA

Consapevole della necessità di dotarsi di un approccio strutturato alla sicurezza delle informazioni, l'OAM ha intrapreso un'attività di *assessment* che ha portato alla rilevazione delle necessità progettuali di sicurezza, commisurate alle esigenze e struttura dell'Organismo.

Per approcciare questo filone di attività, articolato e specialistico, fino dalla prima metà del 2015, l'OAM si è appoggiata al supporto professionale di consulenti qualificati e certificati, come guida al progetto.

Gli sviluppi descritti nel documento POLITICHE E PIANI DI SICUREZZA INFORMATICA per il 2016, approvato dal Board il 23 maggio scorso, sono stati tutti affrontati e completati.

PIANO DI ATTIVITA' PER IL 2017

Il nuovo anno si apre con i seguenti obiettivi:

- sistema di riconciliazione dei pagamenti;
- ottimizzazione della gestione dell'elenco degli Intermediari;
- conservazione sostitutiva;
- implementazioni di ulteriori funzionalità di GEAM;
- revisione dell'infrastruttura di rete locale;
- revisione e messa in atto delle attività di sicurezza informatica.

⁷ Dalla prenotazione ed effettuazione alla formulazione dell'esito, secondo una modalità che lascia all'esaminando libertà per il luogo di effettuazione della prova d'esame e fornendo a ciascuno un questionario specifico e unico, rendendo immediata la sua correzione e visibile l'esito.

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

Come già per gli anni passati, si evidenzia che:

- la particolare materia trattata dall'Organismo ammette percorsi di eccezione, numerosi e non isolati, sia per la complessità normativa che per la variabilità del contesto;
- la natura dell'Organismo, imponendo rigore, richiama alla necessità di trattare, in modo proceduralizzato, anche taluni percorsi, la cui ricorsività si limita a modesti volumi. Di conseguenza, spesso, i sistemi vengono ad essere costituiti anche "di particolari" che manifestano limitata (o nessuna) economia tecnologica, ma certezza di controllo;
- essendo l'Organismo un' "Azienda" unica, ha scarsi riferimenti e possibilità di valersi di esperienze esterne pregresse e/o diffuse.

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

7 UFFICIO AFFARI LEGALI

INTRODUZIONE

L'Ufficio Affari Legali fornisce assistenza legale a tutte le attività dell'Organismo, supportando gli organi e gli uffici dell'OAM mediante un'attività di consulenza legale.

L'Ufficio svolge attività di analisi di temi e questioni di carattere giuridico, redige pareri su questioni specifiche, predispone tutte le comunicazioni, comunque denominate, aventi rilevanza esterna di competenza dell'Organismo.

Collabora, altresì, con gli altri uffici competenti nella gestione delle procedure connesse alle attività e al funzionamento dell'Assemblea degli Associati e del Comitato di Gestione, nonché quelle dei Tavoli Tecnici e dei Protocolli d'intesa che prevedono la partecipazione degli Associati.

Garantisce il supporto legale alle funzioni dell'Organismo nell'elaborazione, nell'interpretazione e nell'applicazione della normativa nazionale e europea di interesse e assicura assistenza legale nell'ambito delle procedure sanzionatorie di competenza dell'Organismo.

La funzione gestisce altresì il contenzioso dell'Organismo, esaminando e controllando l'attività giudiziale e stragiudiziale dei professionisti fiduciari esterni.

Gestisce i rapporti con l'Autorità giudiziaria e i suoi delegati.

L'Ufficio Affari Legali monitora le consultazioni pubbliche, nazionali e europee, di interesse per l'Organismo fornendo supporto legale nella redazione dei relativi documenti necessari alla partecipazione.

L'Ufficio Affari Legali monitora quotidianamente le novità legislative e giurisprudenziali, nazionali e europee, in materie attinenti al settore creditizio, finanziario, bancario e mobiliare, provvedendo a comunicare le informazioni e gli aggiornamenti più rilevanti agli uffici interessati.

Predispone ricerche e studi approfonditi su materie oggetto di disegni di legge, schemi di decreto legislativo o di regolamento più importanti o su altre questioni particolarmente significative che danno luogo alla realizzazione di fascicoli destinati alle esigenze di documentazione interna per l'attività degli organi e degli uffici dell'Organismo.

L'Ufficio Affari Legali partecipa a gruppi di lavoro con altre strutture della pubblica amministrazione nonché a convegni e seminari istituzionali con l'obiettivo di progredire nel campo dell'analisi teorica, empirica e di *policy* su aspetti attinenti ai

compiti attribuiti all'Organismo.

Si evidenzia che, a partire dal 1° giugno 2016, al fine di garantire la necessaria distinzione tra le fasi della procedura sanzionatoria (accertamento e avvio della procedura, istruttoria, decisoria) è stata attribuita all'Ufficio Affari Legali la fase della valutazione del complesso degli elementi istruttori - incluso l'accesso agli atti e l'audizione personale - con la conseguente formulazione della proposta di irrogazione delle sanzioni o di archiviazione, rafforzando altresì il diritto al contraddittorio dei soggetti iscritti.

In buona sostanza, ad oggi l'Ufficio Affari Legali, nell'ambito delle procedure sanzionatorie avviate dall'Ufficio Vigilanza, ha il compito di:

- evadere le istanze di accesso agli atti presentate dai soggetti destinatari della lettera di contestazione OAM;
- convocare le eventuali audizioni personali e parteciparvi, redigendo il relativo verbale;
- valutare le evidenze istruttorie emerse nel corso della procedura sanzionatoria al fine di trasmettere al Comitato di Gestione e al soggetto destinatario della lettera di contestazione, se ne sussistono i presupposti, la proposta di irrogazione del provvedimento sanzionatorio o la proposta di archiviazione.

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

ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2016

Nel corso del 2016, l'Ufficio Affari Legali ha:

- fornito supporto alle funzioni istituzionali svolte dal Presidente e dal Direttore Generale;
- provveduto alla redazione di atti, comunicazioni e provvedimenti di competenza dell'Organismo;
- gestito le procedure relative alle attività e al funzionamento dell'Assemblea degli Associati e del Comitato di Gestione (la verbalizzazione delle sedute, la tenuta dei registri delle deliberazioni e relativo aggiornamento, la conservazione degli allegati parte integrante delle deliberazioni);
- preso in carico, a partire dal 1° giugno 2016, la responsabilità sulla procedura sanzionatoria avviata dall'Ufficio Vigilanza, nelle sue fasi di valutazione del

complesso degli elementi istruttori emersi e difensivi svolti dal soggetto interessato, sospensione della procedura, integrazioni delle contestazioni, formulazione della proposta di irrogazione delle sanzioni o di archiviazione del procedimento; di seguito si riporta la tabella 1 contenente il dettaglio delle procedure sanzionatorie di competenza dell'Ufficio Affari Legali nel 2016 rispetto al totale delle procedure sanzionatorie complessivamente gestite dall'Organismo nel medesimo anno (cfr. tabella 4 della parte di relazione relativa all'Ufficio Vigilanza);

Tabella 1

| Ufficio Affari Legali - situazione al 31 dicembre 2016 | | | | | | |
|---|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------|-----------|---------------------------|---|
| Procedura sanzionatoria | Procedure sanzionatorie in corso | Procedure sanzionatorie concluse | Provvedimenti definitivi | | | |
| | | | Archiviazione | Richiamo | Sospensione sanzionatoria | Cancellazione ex art. 128-duodecies, comma 1, del TUB |
| Attività di controllo centralizzate | 481 | 15 | - | 15 | - | - |
| Contributi | 425 | - | - | - | - | - |
| Polizza R.C. Professionale | - | - | - | - | - | - |
| Segnalazioni da Ufficio Elenchi | 37 | 8 | - | 8 | - | - |
| Approfondimenti mirati su criticità specifiche | - | - | - | - | - | - |
| - Mandati fidejussori (escluso ispezioni-esposti) | 12 | 3 | - | 3 | - | - |
| - Evidenze da precedenti Mystery shopping | - | - | - | - | - | - |
| - Altri controlli (requisiti, incompatibilità, trasparenza) | 7 | 4 | - | 4 | - | - |
| Ispezioni | 11 | 1 | - | 1 | - | - |
| Ispezioni ordinarie | 9 | - | - | - | - | - |
| Ispezioni tematiche | - | - | - | - | - | - |
| Ispezioni Enasarco / OAM ¹ | 2 | 1 | - | 1 | - | - |
| Esposti ricevuti da terzi | | | | | | |
| Soggetti coinvolti | 9 | 10 | 1 | 9 | - | - |
| - Abusivismo (n. soggetti coinvolti) | - | - | - | - | - | - |
| - Soggetti iscritti (n. soggetti coinvolti) | 9 | 10 | 1 | 9 | - | - |
| - Collaboratori non dichiarati (n. soggetti coinvolti) | - | - | - | - | - | - |
| Totale | 501 | 26 | 1 | 25 | - | - |

- svolto attività di assistenza legale agli altri Uffici dell'Organismo, con particolare riguardo all'Ufficio Elenchi e Vigilanza;
- provveduto a redigere i documenti necessari per la partecipazione dell'Organismo a tre consultazioni pubbliche, nazionali e europee;
- fornito risposte, informazioni e assistenza di carattere normativo e giuridico agli Associati e agli operatori del settore ai quesiti ricevuti, sia per posta elettronica che via telefono, o indirizzando gli stessi alle FAQ e alle altre istruzioni e comunicazioni presenti nel sito *web* dell'OAM;
- curato la pubblicazione sul portale telematico dell'Organismo di avvisi, Regolamenti, Circolari e altre informazioni utili per gli utenti.

Nel 2016 sono stati notificati all'Organismo sette ricorsi che, con il supporto di professionisti fiduciari esterni, sono gestiti dall'Ufficio Affari Legali.

Attività regolamentare interna

Regolamento Interno

Nel corso del 2016 si è reso necessario intervenire con alcune modifiche alla regolamentazione interna dell'Organismo alla luce delle esigenze procedurali emerse nel corso dell'attività nonché degli interventi normativi intervenuti.

Ai sensi dell'art. 19 del Decreto 141, si è trasmessa al Ministero dell'Economia e delle Finanze la richiesta di approvazione delle suddette modifiche.

Con parere del 18 luglio 2016 il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha approvato il Regolamento interno.

Il Regolamento interno, così come modificato, è in vigore a decorrere dal 19 luglio 2016.

Gli interventi modificativi hanno riguardato i seguenti temi: richieste di adesione all'Organismo; verifica del requisito di rappresentatività da parte degli Associati; disciplina dei procedimenti relativi ai Cambiavalute; notificazione delle comunicazioni da e verso l'Organismo; l'Esame, la Prova Valutativa e l'aggiornamento professionale; attività di controllo e attività ispettive; Comitato di gestione, Cancellazione su istanza di parte e posizione debitoria eventualmente pendente per i soggetti.

Regolamento integrativo recante la procedura sanzionatoria per le violazioni accertate dall'Organismo nell'esercizio dei propri compiti di controllo

Con delibera del 10 maggio 2016 il Comitato di Gestione ha approvato le proposte di modifica del Regolamento Integrativo concernente la procedura sanzionatoria per le violazioni accertate dall'Organismo nell'esercizio dei propri compiti di controllo e la procedura di cancellazione ai sensi dell'art. 128-*duodecies*, comma 3, del D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385.

Le modifiche, applicabili alle procedure avviate dal 1° giugno 2016, sono volte ad allineare le relative procedure a quelle delle maggiori Autorità del settore.

In particolare, alla luce della recente giurisprudenza sovranazionale e nazionale in materia di giusto procedimento, sono stati individuati alcuni elementi che hanno giustificato un intervento di modifica dell'Organismo sul richiamato Regolamento.

Da un lato, la separazione tra le tre fasi della procedura (accertamento e avvio della

procedura, istruttoria, decisoria), dall'altro, l'esigenza, sollevata anche da soggetti interessati, di una maggiore interlocuzione con l'organo decidente.

Per garantire quanto sopra, si è prescritto che l'Ufficio Vigilanza continui ad occuparsi dell'attività di controllo e accertamento – con avvio della procedura sanzionatoria -, mentre la fase della valutazione del complesso degli elementi istruttori (incluso l'accesso agli atti e l'audizione personale), con la conseguente formulazione della proposta di irrogazione delle sanzioni o di archiviazione della procedura, è stata attribuita all'Ufficio Affari Legali (cfr. principalmente artt. 2, 3, 4, 5, 6, 7, e 9 del Regolamento suddetto).

Per quanto concerne la procedura di cancellazione ai sensi dell'art. 128-*duodecies*, comma 3, del TUB - di cui al Titolo II del Regolamento - stante la diversa natura rispetto alla procedura sanzionatoria, si è mantenuto inalterato l'attuale impianto.

Circolari e comunicazioni interpretative

Nel corso del 2016 l'OAM ha completato il quadro regolamentare di competenza attribuito dal legislatore, ha aggiornato alcune disposizioni emanate nel 2015 nonché ha provveduto a fornire alcuni chiarimenti e indirizzi in merito a questioni di particolare importanza emerse nel settore dell'intermediazione del credito.

Nel 2016 sono state pubblicate due Circolari e cinque Comunicazioni interpretative.

Per quanto concerne le Circolari: l'attività dell'OAM si è principalmente soffermata sull'individuazione dei termini e delle unità organizzative responsabili dei procedimenti di competenza dell'Organismo (Circolare n. 27/16), oltre all'annuale aggiornamento delle disposizioni inerenti al versamento dei contributi e delle altre somme dovute per l'anno 2017 dagli iscritti e dai richiedenti l'iscrizione negli Elenchi e nel Registro gestiti dall'OAM (Circolare n. 28/16).

In particolare, la **Circolare n. 28/16**, invece, contiene le disposizioni inerenti al versamento dei contributi e delle altre somme dovute per l'anno 2017 dagli iscritti e dai richiedenti l'iscrizione negli Elenchi e nel Registro gestiti dall'OAM.

Passando poi alle Comunicazioni pubblicate dall'OAM nel 2016, esse hanno riguardato i seguenti temi rilevanti per il mercato dell'intermediazione creditizia sui quali si è ritenuto opportuno fornire chiarimenti agli operatori del settore: l'operatività di consorzi o società consortili costituiti da agenti in attività finanziaria; obblighi di trasparenza nell'esercizio dell'attività di mediazione creditizia; entrata in vigore del decreto legislativo 21 aprile 2016, n. 72; i servizi accessori offerti dagli intermediari del credito nel comparto della cessione del quinto dello stipendio; la verifica del

possesso dei requisiti di onorabilità e l'obbligo di aggiornamento professionale in capo ad agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi.

Nello specifico, con la **Comunicazione n. 8/16** - contenente chiarimenti in merito alla operatività di consorzi o società consortili costituiti da agenti in attività finanziaria – l'OAM, al fine di prevenire la diffusione di prassi anomale nel mercato dell'intermediazione del credito o elusive di obblighi di legge, ha ritenuto opportuno fornire alcune indicazioni circa il corretto esercizio dell'attività di agenzia di attività finanziaria attraverso l'utilizzo di consorzi o di società consortili.

Con la **Comunicazione n. 9/16** - contenente chiarimenti in merito ad alcuni obblighi di trasparenza nell'esercizio dell'attività di mediazione creditizia - l'OAM ha precisato le modalità con le quali il mediatore creditizio adempie all'obbligo di comunicare all'intermediario/finanziatore il costo complessivo dell'attività di mediazione a carico del cliente o consumatore; ciò anche al fine di prevenire la diffusione di prassi anomale nel mercato del credito e difformi dagli obblighi di legge, ove l'intermediario del credito sia un mediatore creditizio e il compenso venga corrisposto direttamente dal cliente al mediatore.

La **Comunicazione n. 10/16** - contenente chiarimenti in merito all'entrata in vigore del decreto legislativo 21 aprile 2016, n. 72 – è volta a fornire alcuni chiarimenti in ordine alle numerose disposizioni del decreto medesimo che prevedono diversi riferimenti ad atti normativi secondari su diversi aspetti riguardanti l'attività dei soggetti iscritti.

Mediante la **Comunicazione n. 11/16** - contenente chiarimenti in merito ai servizi accessori offerti dagli intermediari del credito nel comparto della cessione del quinto dello stipendio ai sensi del D.P.R. 5 gennaio 1950, n. 180 – l'OAM, al fine di prevenire condotte anomale o elusive degli obblighi di legge, ha ritenuto necessario fornire agli operatori indirizzi e chiarimenti in merito alla prassi degli intermediari del credito di offrire alla clientela, in sede di rinnovo di operazioni di finanziamento contro cessione del quinto, direttamente o per interposta persona, un servizio accessorio di recupero degli oneri non maturati del finanziamento estinto.

Da ultimo, con la **Comunicazione n. 12/16** - contenente chiarimenti in merito ad alcuni obblighi in capo agli agenti in attività finanziaria e ai mediatori creditizi: la verifica del possesso dei requisiti di onorabilità di cui all'art. 15, del D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141 e l'obbligo di aggiornamento professionale – l'OAM, nell'ambito dell'attività di vigilanza effettuata e a seguito di segnalazioni pervenute, ha ritenuto opportuno fornire chiarimenti in ordine alle modalità attraverso cui gli operatori di

settore possono verificare il possesso dei requisiti di onorabilità richiesti dalle norme vigenti nonché circa il corretto adempimento all'obbligo di aggiornamento professionale di cui alla Circolare OAM n. 19/14.

Consultazioni pubbliche a cui l'OAM ha partecipato nel 2016

Nel corso del 2016, l'Ufficio Affari Legali ha attivamente contribuito alla partecipazione dell'Organismo a tre consultazioni pubbliche avviate da istituzioni europee (Commissione europea) e nazionali (Banca d'Italia e Ministero dell'Economia e delle Finanze).

Si tratta, in primo luogo, della consultazione pubblica avviata dalla Commissione il 10 dicembre 2015 sul Libro Verde sui servizi finanziari al dettaglio - Prodotti migliori, maggiore scelta e più opportunità per consumatori e imprese (COM(2015) 630 final). Nel suo contributo l'Organismo ha fatto presente che le autorità nazionali dei singoli Stati europei sono competenti per l'effettiva attuazione delle norme europee sulla tutela dei consumatori e sul corretto esercizio dell'attività di intermediazione creditizia.

La cooperazione tra queste autorità è dunque essenziale per garantire che i diritti dei consumatori siano tutelati uniformemente in tutto il territorio dell'Unione e che siano definite uguali regole per tutti gli operatori europei.

Secondo il documento presentato dall'OAM alla Commissione europea, si dovrebbe dare priorità al tema della cooperazione tra autorità nazionali competenti attraverso:

- la pubblicazione di una lista aggiornata delle singole autorità presenti in ogni Stato membro dell'Unione europea e competenti all'abilitazione e vigilanza sugli intermediari del credito al consumo e del credito immobiliare;
- azioni volte a facilitare ed organizzare incontri, a livello europeo, tra autorità nazionali competenti alla vigilanza degli intermediari del credito al consumo e del credito immobiliare;
- l'adozione di provvedimenti di soft law, quali ad esempio una comunicazione, con l'obiettivo di agevolare le autorità nazionali competenti ad incrementare lo scambio di informazioni e prassi comuni.

A seguito della consultazione pubblica, la Commissione europea ha pubblicato sul proprio portale telematico l'elenco delle autorità nazionali competenti a vigilare sul mercato dell'intermediazione creditizia, incluso l'OAM.

In secondo luogo, l'Ufficio Affari Legali ha fornito assistenza legale all'Organismo nell'ambito della partecipazione alla consultazione pubblica avviata da Banca d'Italia

il 12 agosto 2016 sul documento contenente le modifiche delle disposizioni in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”, che attuano le disposizioni del capo I-bis (Credito immobiliare ai consumatori) del titolo VI del TUB, introdotto dal Decreto MCD.

La maggior parte delle osservazioni presentate dall'OAM sono state accolte dalla Banca d'Italia; in buona sostanza, si è contribuito a rendere il provvedimento maggiormente conforme alle nuove disposizioni sul credito immobiliare ai consumatori, inserendo, laddove mancanti, i riferimenti necessari ad una migliore regolamentazione del settore dell'intermediazione creditizia.

Da ultimo, l'Ufficio Affari Legali ha predisposto le osservazioni dell'OAM relative alla partecipazione dell'Organismo alla consultazione pubblica avviata in data 9 dicembre 2016 dal Ministero dell'Economia e delle Finanze sullo schema di decreto legislativo recante disposizioni specifiche per la disciplina organica del settore dei compro oro in attuazione dell'articolo 15, comma 2, lettera l), della legge 12 agosto 2016, n. 170 (legge di delegazione europea 2015). Le osservazioni sono state presentate al fine di contribuire all'adozione di una normativa che sia maggiormente conforme alla disciplina vigente nonché allo schema di decreto legislativo recante la modifica della normativa antiriciclaggio nazionale (decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231) posto in consultazione dal MEF il 5 dicembre 2016.

Le suesposte iniziative intraprese dall'OAM si fondano sulla volontà dell'Organismo stesso di partecipare attivamente ai procedimenti legislativi, europei e nazionali, che coinvolgono direttamente o indirettamente, il mercato dell'intermediazione creditizia, gli operatori del settore e i consumatori.

Cambiavalute

In merito alla gestione dell'attività di Cambiavalute si è provveduto a rendere consultabile pubblicamente il Registro dei Cambiavalute di cui all'art. 17-bis del Decreto 141, in virtù del quale l'esercizio professionale nei confronti del pubblico dell'attività di cambiavalute, anche su base stagionale, consistente nella negoziazione a pronti di mezzi di pagamento in valuta, è riservato ai soggetti iscritti in un apposito Registro tenuto dall'OAM.

Nello specifico, nel Registro dei Cambiavalute sono indicati per ciascun iscritto numerosi dati.

Per le persone fisiche si tratta di: cognome e nome; codice fiscale; data di iscrizione

nel Registro; numero di iscrizione; domicilio eletto in Italia e relativo indirizzo, nonché il comune di residenza e il relativo indirizzo, se diversi dal domicilio eletto; eventuali provvedimenti di sospensione in essere nei confronti dell'iscritto, nonché ogni altro provvedimento incidente sull'esercizio dell'attività; sportelli operativi dell'iscritto presenti sul territorio della Repubblica; storico dei dati relativi all'iscrizione nel Registro.

Per le persone giuridiche, invece: denominazione sociale; codice fiscale; sede legale e, se diversa dalla sede legale, la sede della direzione generale; data di iscrizione nel Registro; numero di iscrizione; eventuali provvedimenti di sospensione in essere nei confronti della società, nonché ogni altro provvedimento incidente sull'esercizio dell'attività sociale; sportelli operativi dell'iscritto presenti sul territorio della Repubblica; storico dei dati relativi all'iscrizione nel Registro.

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

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

Si tratta di un Protocollo d'intesa sulle linee guida per il contrasto a tale fenomeno, stipulato dall'OAM, dalle tredici Associate oltre al sindacato Si.Medi.A. Tale Protocollo è aperto all'adesione di tutte le altre associazioni di settore.

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

Gli obiettivi fissati dall'OAM, in concerto con numerose associazioni e federazioni rappresentative delle banche, degli Intermediari finanziari e del credito sono essenzialmente tre.

In primo luogo, la promozione di iniziative di divulgazione e formazione/informazione nei confronti degli operatori del settore iscritti agli associati dell'OAM sulle conseguenze dell'esercizio abusivo dell'attività.

In secondo luogo, le associazioni aderenti si sono impegnate a dare la massima diffusione delle iniziative promosse sia all'interno delle proprie strutture sia presso le associazioni del settore non aderenti.

Infine, è stato istituito un Osservatorio *ad hoc* per il contrasto all'abusivismo, che si riunisce almeno due volte all'anno e costituisce la sede adeguata per un confronto tra l'OAM e le associazioni aderenti al Protocollo d'intesa.

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

- analizzare le caratteristiche qualitative/quantitative del fenomeno dell'abusivismo nel mercato dell'intermediazione del credito, con particolare riferimento a modelli e prassi emergenti, e degli effetti delle iniziative poste in essere ai sensi dello stesso;
- condividere con le Autorità di Vigilanza competenti i risultati di tali analisi al fine di possibili interventi da parte delle Autorità stesse;
- verificare la possibilità di promuovere modifiche regolamentari per ottimizzare l'efficienza e la trasparenza del mercato del collocamento dei prodotti di credito e finanziari;
- promuovere iniziative per una maggiore attività di segnalazione e di contrasto al fenomeno dell'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione creditizia anche con il coinvolgimento dell'Autorità Giudiziaria.

Nel 2017 l'OAM continuerà la propria attività di divulgazione e sensibilizzazione sul fenomeno dell'abusivismo nel settore dell'intermediazione creditizia.

Riunioni dei tavoli tecnici con gli Associati

Una rilevante funzione propulsiva è svolta dai tavoli tecnici avviati dall'OAM e ai quali partecipano esponenti ed esperti delle Associazioni di riferimento.

L'OAM, infatti, monitora con attenzione e approfondisce i cambiamenti dettati dal quadro normativo europeo e nazionale nell'ambito di tali Tavoli Tecnici dedicati a tematiche trasversali del settore, al fine di illustrare progetti e realizzare iniziative in linea con lo sviluppo dell'attività degli Intermediari del credito e mirate, tra l'altro, alla valorizzazione del ruolo sociale svolto dalla categoria.

PIANO DI ATTIVITA' PER IL 2017

Il 2016, in particolare, è stato caratterizzato principalmente dal recepimento della direttiva 2014/17/UE sul credito immobiliare ai consumatori attraverso l'adozione del decreto legislativo 21 aprile 2016, n. 72 che ha introdotto significative novità nel settore dell'intermediazione del credito immobiliare e non solo.

A livello europeo, invece, il lavoro delle Istituzioni europee si è concentrato essenzialmente sulle due temi fondamentali che produrranno rilevanti effetti anche sul

settore dell'intermediazione creditizia e di conseguenza sulle attività dell'Ufficio Affari Legali dell'OAM: da un lato, la prevenzione mirata e proporzionata dell'uso del sistema finanziario a fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, dall'altro, la protezione dei dati personali delle persone fisiche.

Nel corso del 2016 si è assistito dunque ad una costante azione da parte delle Istituzioni nazionali e europee volta a consolidare le fondamenta del mercato dell'intermediazione creditizia affinché esso sia sempre più affidabile ed efficiente, contribuendo al ravvicinamento delle legislazioni degli Stati membri, da un lato, ed a una sempre miglior tutela di consumatori e professionalità degli intermediari del credito, dall'altro.

Anche nel corso del 2017 l'Ufficio Affari Legali, attraverso una quotidiana attività di analisi e ricerca, parteciperà attivamente alle iniziative istituzionali, in sede europea e nazionale, al fine di assicurare ai propri iscritti di operare in un mercato dell'intermediazione creditizia fondato su un sano spirito di concorrenza tra gli operatori e nel contempo attento alle necessità dei consumatori.

In particolare, per quanto riguarda il recepimento della legislazione europea, l'Ufficio Affari Legali sarà impegnato in un'intensa attività di analisi dell'impatto, sull'attività degli intermediari del credito, della recente normativa in materia di credito immobiliare.

In aggiunta, l'Ufficio Affari Legali monitorerà l'evoluzione del procedimento legislativo nazionale relativo al recepimento delle recenti direttive europee in materia di lotta al finanziamento del terrorismo e al riciclaggio (direttiva (UE) 2015/849), di distribuzione assicurativa (direttiva (UE) 2016/97 nonché di servizi di pagamento (direttiva (UE) 2015/2366).

Infine, nell'ambito dell'Osservatorio per il contrasto all'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione del credito, nel corso del 2017 verranno discusse e promosse una serie di iniziative finalizzate a garantire maggiore efficacia e coerenza alle attività di controllo sugli operatori.

Copyright 2016 © Organismo per la gestione degli elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi - OAM

Piazza Borghese, 3 00186 Roma C.F. 97678190584

Tel. 06.688251 Fax 06 68212709

info@organismo-am.it www.organismo-am.it