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

Circolare n. 73/26

recante disposizioni concernenti la formazione e l'aggiornamento professionale dei dipendenti e collaboratori di cui i fornitori di beni e prestatori di servizi, che operano come intermediari del credito o creditori a titolo accessorio, si avvalgono per l'esercizio delle attività ai sensi dell'art. 12-*bis* D.lgs. n. 141/2010.

(approvata con delibera del 29 ottobre 2026 del Comitato di Gestione)

L'OAM – Organismo per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi

vista la direttiva UE 2023/2225 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 ottobre 2023, relativa ai contratti di credito ai consumatori e che abroga la direttiva 2008/48/CE;

vista la legge 13 giugno 2025, n. 91, recante "*Delega al Governo per il recepimento delle direttive europee e l'attuazione di altri atti dell'Unione europea - Legge di delegazione europea 2024*" e, in particolare, l'articolo 4;

visto il decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, recante "*Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia*" (di seguito anche "TUB");

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

visto il D. Lgs 31 dicembre 2025, n. 212, recante "*Recepimento della direttiva (UE) 2023/2225 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 ottobre 2023, relativa ai contratti di credito ai consumatori e che abroga la direttiva 2008/48/CE. (26G00009)*";

visto, in particolare, l'art. 2, comma 1, lett. b), D. Lgs 31 dicembre 2025, n. 212, che ha introdotto l'art. 12-*bis*, D.Lgs. 141/2010, recante "*Registrazione e vigilanza dei fornitori*

di beni o prestatori di servizi che operano come intermediari del credito o creditori a titolo accessorio" e l'art. 2, comma 1, lett. c), D. Lgs 31 dicembre 2025, n. 212, che ha modificato l'art. 13 del D. Lgs. n. 141 del 2010 "*Ulteriori requisiti, condizioni e incompatibilità per i soggetti di cui agli articoli 128-quater e 128-sexies del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia, di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e all'articolo 12-bis*";

visto l'art. 13, comma 1-*ter*, lett. a), D.Lgs. 141/2010 ai sensi del quale l'Organismo stabilisce i *"requisiti di conoscenza e competenza nonché di aggiornamento professionale degli agenti in attività finanziaria, di coloro che svolgono funzioni di amministrazione e direzione presso agenti in attività finanziaria aventi personalità giuridica, dei mediatori creditizi e dei consulenti di cui all'articolo 128-sexies, comma 2-bis, del testo unico di cui al decreto legislativo n. 385 del 1993, dei loro dipendenti e collaboratori, nonché dei dipendenti e collaboratori dei fornitori di beni o prestatori di servizi che operano ai sensi dell'articolo 12-bis, comma 3; (…)"*

visto l'art. 12-*bis*, comma 5, del D.Lgs. n. 141/2010 ai sensi del quale "*Ai fornitori di beni o prestatori di servizi di cui al presente articolo si applica (…) l'articolo 13, comma 1-ter, del presente decreto*", in combinato disposto con il comma 7, ai sensi del quale "*per la violazione della disciplina loro applicabile ai sensi del comma 5, per la mancata o tardiva comunicazione o trasmissione delle informazioni o dei documenti richiesti ovvero in caso di ostacolo alle attività di controllo dell'Organismo è applicata dall'Organismo medesimo nei confronti dei fornitori di beni o i prestatori di servizi di cui al comma 3 la sanzione della sospensione dall'esercizio dell'attività di cui al presente articolo da dieci giorni a tre mesi, ovvero la sanzione amministrativa pecuniaria da euro 1000 al 10 per cento del fatturato. L'applicazione della sanzione è comunicata alla banca, all'intermediario finanziario o al diverso soggetto autorizzato o abilitato all'erogazione del credito che ha stipulato la convenzione con il soggetto sanzionato"*;

visto il Regolamento Interno dell'Organismo vigente *ratione temporis*;

vista la delibera del Comitato di Gestione del 29 ottobre 2026;

approva la seguente

CIRCOLARE

Art. 1

(Definizioni)

1. Ai fini della presente Circolare, si intendono per:

a. "*Banche/Intermediari*": le banche e gli intermediari finanziari di cui al Titolo V del TUB ovvero gli altri soggetti autorizzati o abilitati all'erogazione del credito;
b. "*Merchant creditori*": i fornitori di beni o prestatori di servizi, diversi dalle PMI e microimprese quali definite nella raccomandazione 2003/261/CE della Commissione europea del 6 maggio 2003, che, al di fuori dei casi previsti dall'articolo 122, comma 1, lettere i-*bis*) e i-*ter*), del TUB e in osservanza di quanto previsto dall'articolo 122, comma 5, del TUB, concludono contratti di credito a titolo accessorio rispetto alla propria attività commerciale o professionale nella sola forma della dilazione di pagamento gratuita per l'acquisto di beni o servizi da essi offerti, salve limitate spese per i ritardi nel rimborso;
c. "*Merchant Intermediari*": i fornitori di beni o prestatori di servizi, diversi dalle PMI e microimprese quali definite nella raccomandazione 2003/261/CE della Commissione europea del 6 maggio 2003, che, sulla base di apposite convenzioni con banche e intermediari presentano propongono ovvero concludono contratti di finanziamento unicamente per l'acquisto dei beni mobili o mobili registrati e servizi da essi offerti;
d. "*Registro Merchant*": il registro pubblico informatizzato istituito e tenuto dall'Organismo degli Agenti e Mediatori Creditizi ai sensi dell'art. 12-*bis*, comma 2, del D. Lgs. n. 141/2010 in cui sono annotati i dati dei "*Merchant* Intermediari", comunicati dalle "Banche/Intermediari" e in un'apposita sezione del medesimo registro, i dati dei "*Merchant* creditori", comunicati da questi ultimi;
e. "formazione in aula": la formazione conseguita attraverso la partecipazione a corsi che prevedono la compresenza di docenti e discenti nello stesso luogo;
f. "*e-learning*": apprendimento realizzato tramite l'utilizzo delle tecnologie multimediali o di Internet;
g. "LMS (*learning management system*)": piattaforma applicativa (o insieme di programmi) che permette l'erogazione dei corsi in modalità *e-learning*.

Art. 2

(Ambito di applicazione)

1. Sono tenuti alla frequenza di un corso di formazione professionale, secondo le modalità disciplinate dalla presente Circolare, i dipendenti e collaboratori addetti all'attività di intermediazione di credito ovvero di dilazione di pagamento alla clientela per conto del *Merchant* Intermediario ovvero del *Merchant* Creditore, iscritti nel

Registro *Merchant*, nonché alla frequenza annuale di un corso di aggiornamento professionale.

Art. 3

(Soggetti formatori)

1. I corsi di formazione e aggiornamento professionale possono essere tenuti da Banche e Intermediari, associazioni di categoria, ovvero dai soggetti formatori individuati ai sensi della Circolare OAM n. 71/26.

Art. 4

(Formazione e Aggiornamento professionale)

1. La formazione professionale consiste nella partecipazione ad un corso di durata non inferiore a 12 ore, svolto in aula o con modalità equivalenti, da completare prima di essere adibiti all'attività di intermediazione di credito ovvero di dilazione di pagamento alla clientela.
2. L'aggiornamento professionale consiste nella partecipazione a corsi di durata non inferiore a 6 ore per ciascun anno solare, svolti in aula o con modalità equivalenti, con decorrenza dell'obbligo dal 1° gennaio dell'anno successivo al conseguimento della formazione professionale.
3. Qualora il dipendente del *Merchant* svolga sia attività di intermediazione del credito sia attività di dilazione di pagamento, l'obbligo di aggiornamento professionale si intende assolto mediante la frequenza di un unico corso, valido per l'aggiornamento di entrambe le figure professionali.
4. Ciascun corso si conclude con il rilascio di un attestato comprovante il conseguimento della formazione o dell'aggiornamento professionale.
5. L'attestato, rilasciato dai soggetti di cui all'art. 3 e trasmesso in formato digitale non modificabile, sottoscritto digitalmente dal rappresentante dell'ente formatore, deve contenere l'indicazione del soggetto che ha erogato il corso, la sua durata, la data inizio e di completamento del corso, l'anno di competenza, le materie trattate, l'indicazione del docente con la sua qualifica professionale, i dati identificativi del soggetto partecipante. L'attestato è consegnato al soggetto partecipante al corso e conservato anche dal *Merchant* presso cui il soggetto opera; il *Merchant* è tenuto a mettere a disposizione l'attestato dell'OAM, su richiesta, nell'ambito delle attività di controllo.

6. L'Organismo si riserva la facoltà di organizzare o individuare eventi, convegni o seminari, la cui partecipazione da parte dei soggetti di cui al precedente art. 2 viene riconosciuta ai fini dell'aggiornamento professionale.
7. I soggetti che non hanno ottemperato all'obbligo di aggiornamento professionale per tre anni consecutivi sono tenuti a frequentare nuovamente il corso di formazione professionale di cui alla presente Circolare.

Art. 5

(Formazione a distanza)

1. I contenuti formativi erogati a distanza devono essere realizzati secondo criteri di elevata qualità formativa e prevedere una progettazione per obiettivi didattici, moduli didattici di contenuto e momenti intermedi di autovalutazione dell'apprendimento.
2. Ai fini della presente Circolare, si considerano equivalenti alla formazione in aula le modalità di erogazione dei corsi di formazione e aggiornamento svolti esclusivamente attraverso videoconferenza o modalità *e-learning* disciplinati, rispettivamente, dai successivi artt. 6, 7 e 8.
3. I corsi di cui al comma 2 garantiscono l'effettiva interattività dell'attività didattica, attraverso la somministrazione di test intermedi, e la tracciabilità dei tempi di erogazione e di fruizione della formazione.

Art. 6

(Videoconferenza)

1. I corsi effettuati tramite videoconferenza sono caratterizzati dalla contemporanea partecipazione, anche se in luoghi fisici diversi, e dalla interazione tra docenti e discenti e tra discenti tra loro.
2. La struttura che eroga il corso prevede e attua adeguati controlli sull'effettiva presenza e continua partecipazione alla videoconferenza.

Art. 7

(*E-learning*)

1. I corsi effettuati con modalità di *e-learning* si avvalgono di piattaforme caratterizzate dai seguenti elementi essenziali:
    a) tracciabilità dei tempi di erogazione e di fruizione della formazione secondo lo standard SCORM ovvero attraverso standard con le medesime caratteristiche;

b) fruizione dei materiali didattici attraverso il *web* e sviluppo di attività formative basate su tecnologia LMS (*Learning Management System*);
c) monitoraggio continuo del livello di apprendimento, sia attraverso il tracciamento del percorso formativo, sia attraverso momenti di valutazione e autovalutazione;
d) multimedialità intesa come effettiva integrazione tra diversi media per favorire una migliore comprensione dei contenuti;
e) interazione con docenti/*tutor* e con gli altri discenti al fine di favorire, tramite le nuove tecnologie, la creazione di contesti collettivi di apprendimento (aule virtuali);
f) introduzione di misure atte ad impedire collegamenti simultanei dello stesso utente da postazioni diverse (o dalla medesima postazione).

Art. 8

(Funzionalità della piattaforma di *e-learning*)

1. Le funzionalità della piattaforma *di e-learning* prevedono:
   a) l'inserimento di credenziali di accesso per ciascun utente;
   b) un adeguato tempo minimo necessario per la fruizione del corso, in relazione alle caratteristiche ed ai contenuti dello stesso, l'inibizione dell'accelerazione della fruizione del corso;
   c) la possibilità da parte dell'utente di sospendere l'erogazione del corso e poter riprendere successivamente dal punto in cui si era interrotto;
   d) la previsione di interventi random per rilevare l'effettiva partecipazione del discente;
   e) la possibilità di chiedere e ricevere approfondimenti dal docente mediante tecniche a distanza (forum, chat telematiche, instant messaging, e-mail, telefono, etc.);
   f) la somministrazione obbligatoria di test interattivi di apprendimento per ogni modulo formativo, dal cui esito dipende l'accesso al modulo formativo successivo.

Art. 9

(Contenuto dell'obbligo di formazione e aggiornamento)

1. La formazione e l'aggiornamento sono realizzati secondo criteri di elevata qualità formativa e prevedono una progettazione per obiettivi e moduli didattici, con fasi intermedie di valutazione dell'apprendimento. Il programma dei corsi ed il relativo materiale didattico sono posti a disposizione dei discenti.
2. Nelle Tabella "A" e "B" allegate alla presente Circolare sono indicate le materie su cui verte la formazione e l'aggiornamento professionale.
3. Deve essere previsto almeno un modulo su tutte le materie di cui alle Tabelle, anche in funzione dell'attività da svolgere.

Art. 10

(Pubblicazione e disposizioni transitorie)

1. La presente Circolare è pubblicata sul sito dell'OAM nella parte accessibile al pubblico e le disposizioni in essa contenute si applicano dal 31 marzo 2027.
2. Entro la medesima data i soggetti di cui all'art. 2 si adeguano alle disposizioni della presente Circolare.

Roma, 29 ottobre 2026

Il Presidente

Francesco Alfonso

Visto il Direttore Generale

Federico Luchetti

TABELLA A
Elenco delle materie inerenti agli obblighi di formazione professionale

	AREE TEMATICHE	CONTENUTI
1.	DISCIPLINA DEI FORNITORI DI BENI E SERVIZI OPERANTI COME INTERMEDIARI DEL CREDITO O CREDITORI A TITOLO ACCESSORIO	Attività svolta, requisiti normativi, obblighi e sistema di vigilanza.
2.	FINANZIAMENTI E *BUY NOW PAY LATER* (BNPL)	Forme e contratti di finanziamento, strumenti di *Buy Now Pay Later*.
3.	CREDITO AL CONSUMO: TUTELA DEL CONSUMATORE, SOVRAINDEBITAMENTO, TRASPARENZA E ANTIRICICLAGGIO	Strumenti di tutela del consumatore, prevenzione del sovraindebitamento e sostenibilità del credito: normativa applicabile e obblighi operativi.
4.	DEONTOLOGIA	Deontologia e correttezza professionale nei rapporti con il cliente.

TABELLA B
Elenco delle materie inerenti agli obblighi di aggiornamento professionale

	AREE TEMATICHE	CONTENUTI
1.	DISCIPLINA DEI FORNITORI DI BENI E SERVIZI OPERANTI COME INTERMEDIARI DEL CREDITO O CREDITORI A TITOLO ACCESSORIO	Attività svolta, requisiti normativi, obblighi e sistema di vigilanza.

2.	FINANZIAMENTI, BNPL, TRASPARENZA, ANTIRICICLAGGIO, TUTELA DEL CONSUMATORE	Aggiornamenti normativi e obblighi operativi.
3.	DEONTOLOGIA	Deontologia e correttezza professionale nei rapporti con il cliente.