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

LINEE GUIDA

in materia di gravi o reiterate violazioni commesse da dipendenti e collaboratori degli agenti in attività finanziaria e dei mediatori creditizi *ex* art. 128-*novies*, comma 1-*bis* del D.lgs. 1° settembre 1993, n. 385.

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

Via Galilei, 3 • 00185 Roma • tel. 06.688251
Web: www.organismo-am.it
C.F. 97678190584

INDICE

1. FINALITÀ E AMBITO DI APPLICAZIONE

2. PRINCIPI GENERALI DI VALUTAZIONE

3. VIOLAZIONI GRAVI

3.1 Definizione

3.2 Criteri oggettivi

3.3 Criteri soggettivi

4. VIOLAZIONI REITERATE

4.1 Definizione

4.2 Autonomia rispetto alla nozione di gravità

5. PROCEDURE INTERNE DEGLI ISCRITTI

6. COMUNICAZIONE DELLA CESSAZIONE DEL RAPPORTO ALL'OAM

1. FINALITÀ E AMBITO DI APPLICAZIONE

Le presenti Linee guida sono volte a fornire agli agenti in attività finanziaria e ai mediatori creditizi iscritti negli Elenchi tenuti dall'**OAM** criteri uniformi per l'individuazione e la valutazione delle **violazioni gravi o reiterate** commesse dai dipendenti e collaboratori di cui gli stessi si avvalgono nell'esercizio dell'attività riservata.

Le Linee guida disciplinano, altresì, le modalità attraverso le quali gli iscritti sono chiamati ad adempiere agli obblighi previsti dall'articolo 128-*novies*, comma 1-*bis*, TUB, con particolare riguardo:

- alla predisposizione di procedure interne idonee ad assicurare l'immediata cessazione del rapporto in presenza di violazioni gravi o reiterate;
- alla comunicazione all'Organismo della cessazione del rapporto per motivi non commerciali;
- alla corretta gestione delle informazioni relative ai dipendenti e collaboratori.

---

2. PRINCIPI GENERALI DI VALUTAZIONE

Ai fini dell'individuazione delle violazioni rilevanti, l'Organismo, quale criterio guida di valutazione, ha ritenuto opportuno non procedere a una tipizzazione tassativa delle singole condotte.

La pluralità delle fattispecie concretamente realizzabili non consente, infatti, di individuare *ex ante* un elenco esaustivo delle condotte suscettibili di integrare una violazione grave. Una tipizzazione rigida potrebbe, inoltre, determinare l'esclusione di comportamenti concretamente lesivi solo perché non espressamente contemplati ovvero l'inclusione di comportamenti astrattamente lesivi ma inoffensivi in concreto.

L'individuazione e la qualificazione delle violazioni sono pertanto rimesse all'iscritto, il quale provvede **sulla base delle circostanze del caso concreto**, applicando i criteri oggettivi e soggettivi individuati nelle presenti Linee guida recepiti ed eventualmente ampliati nelle proprie procedure interne.

Resta ferma, dunque, la discrezionalità dell'iscritto nel valutare eventuali condotte astrattamente "gravi" o reiterate ma irrilevanti ai fini della cessazione del rapporto lavorativo purché l'irrilevanza, nel caso concreto sia adeguatamente motivata dall'iscritto.

---

3. VIOLAZIONI GRAVI

3.1 Definizione

Ai fini delle presenti Linee guida, costituisce violazione grave qualunque condotta - omissiva, commissiva o elusiva - posta in essere dal collaboratore con dolo o colpa grave e idonea, anche solo potenzialmente, a cagionare un danno ingiusto mediante la violazione delle norme che disciplinano l'attività riservata.

Rientrano tra le condotte rilevanti di cui sopra, in particolare, la violazione del principio del monomandato, delle norme in materia di incompatibilità e di trasparenza, del divieto di ricezione di segnalazioni del divieto di ostacolare o impedire l'attività di vigilanza.

Resta ferma la facoltà degli iscritti di individuare nel rispetto delle norme di legge ulteriori condotte rilevanti ai fini della cessazione del rapporto di collaborazione per motivi non commerciali.

Si precisa che le suddette categorie hanno carattere orientativo e non costituiscono un'elencazione tassativa delle singole condotte rilevanti, la cui qualificazione resta subordinata alla valutazione del caso concreto da parte dell'iscritto, pur sempre nel rispetto dei principi di ragionevolezza e proporzionalità.

La qualificazione della condotta come grave presuppone, pertanto, una valutazione complessiva che tenga conto sia degli elementi oggettivi della violazione sia dell'elemento soggettivo che ha caratterizzato il comportamento del dipendente o collaboratore. L'individuazione delle violazioni rilevanti, nonché la valutazione dell'intensità e della gravità delle singole condotte, sono demandate alle procedure interne dell'Iscritto e al prudente apprezzamento dello stesso, nel rispetto della normativa vigente e dei principi di proporzionalità e ragionevolezza.

3.2 Criteri oggettivi

Nella valutazione della gravità devono essere presi in considerazione:

1. **la natura della condotta**, che può assumere carattere commissivo, omissivo, elusivo o misto.
2. **la disposizione violata**, avuto riguardo alle norme legislative e amministrative e alle relative disposizioni di attuazione che regolano l'attività di agenzia in attività finanziaria e di mediazione creditizia.

   Assumono, in ogni caso, per l'Organismo, particolare rilievo le condotte riconducibili alle predette cinque macrocategorie sopra individuate.

Permane in capo agli iscritti la facoltà di individuare - nell'adozione delle procedure interne di cui all'art. 128-novies, comma 1-bis del TUB - condotte del dipendente/collaboratore poste in essere in violazione di norme diverse o ulteriori rispetto a quelle individuate dallo scrivente.

3. **l'offensività della condotta**, valutata con riferimento al pregiudizio, concreto o potenziale, arrecato o suscettibile di essere arrecato al cliente, al mercato o all'iscritto.

3.3 Criteri soggettivi

Sotto il profilo soggettivo, assumono rilevanza esclusivamente le condotte poste in essere **con dolo o colpa grave**.

Rientrano, pertanto, nell'ambito di applicazione delle presenti Linee guida:

- le condotte realizzate con coscienza e volontà;
- le condotte caratterizzate da un elevato grado di imperizia, imprudenza o negligenza ovvero dall'inosservanza di leggi, regolamenti, ordini o discipline.

Restano escluse dalla nozione di violazione grave le condotte riconducibili a **colpa lieve**, ferma restando la loro eventuale rilevanza sotto altri profili e, ove ne ricorrano i presupposti, ai fini della reiterazione.

---

4. VIOLAZIONI REITERATE

4.1 Definizione

Costituisce **violazione reiterata** la violazione della medesima norma amministrativa o legislativa che regola l'attività di agenzia in attività finanziaria o di mediazione creditizia che presenti carattere **ricorrente, non episodico e non occasionale** e che non risulti riconducibile a carenze organizzative o strutturali dell'intermediario.

La reiterazione deve essere accertata sulla base di una valutazione complessiva del comportamento del dipendente o collaboratore, tenendo conto del numero, della frequenza, e delle circostanze nelle quali le singole violazioni sono state poste in essere. La concreta individuazione della reiterazione delle fattispecie rilevanti è demandata alle procedure interne e alle valutazioni effettuate dall'Iscritto in relazione al caso concreto.

Resta ferma, dunque, la discrezionalità dell'iscritto nell'individuare eventuali condotte reiterate irrilevanti ai fini della cessazione del rapporto lavorativo; purché l'irrilevanza nel caso concreto possa essere adeguatamente motivata dall'iscritto.

4.2 Autonomia rispetto alla nozione di gravità

La nozione di reiterazione è autonoma rispetto a quella di gravità.

Pertanto, possono assumere rilevanza ai fini della reiterazione anche violazioni che, singolarmente considerate, **non presentino i caratteri propri della violazione grave**, ma che risultino significative in ragione della loro ripetizione.

---

5. PROCEDURE INTERNE DEGLI ISCRITTI

Gli iscritti sono tenuti a dotarsi di **procedure interne** volte a disciplinare le ipotesi di violazioni qualificate come gravi o reiterate determinanti l'immediata cessazione del rapporto con il dipendente o collaboratore.

Le procedure sono definite tenendo conto della struttura organizzativa e delle caratteristiche operative dell'iscritto e consentono di individuare e valutare le violazioni sulla base dei criteri di gravità e reiterazione stabiliti nelle presenti Linee guida, nonché di assolvere i conseguenti obblighi di comunicazione nei confronti dell'OAM.

6. COMUNICAZIONE DELLA CESSAZIONE DEL RAPPORTO ALL'OAM

Qualora, all'esito della valutazione, venga accertata una violazione grave o reiterata, l'iscritto procede all'**immediata cessazione del rapporto** con il dipendente o collaboratore interessato e comunica all'**OAM** la cessazione per motivi non commerciali.

Il processo di comunicazione della cessazione del rapporto di collaborazione per motivi non commerciali è integrato nel servizio di variazione disponibile nell'area privata OAM.

L'iscritto seleziona la relativa causale e individua il collaboratore interessato tra quelli già censiti e comunicati all'Organismo. Procede quindi a qualificare la violazione, individuano la categoria di riferimento tra quelle disponibili nel menu predisposto dall'OAM o indicando nel campo libero l'ulteriore fattispecie individuata dall'iscritto.

La comunicazione è perfezionata mediante la sottoscrizione e la trasmissione del modulo telematico (cd. *webform*). A seguito della trasmissione, l'Organismo provvede alla relativa

annotazione nell'apposita sottosezione ad accesso riservato dell'Elenco, consultabile dagli agenti in attività finanziaria e dai mediatori creditizi.

Gli intermediari del credito iscritti possono, inoltre, verificare l'eventuale presenza di un collaboratore segnalato nella sottosezione riservata mediante ricerca per codice fiscale.

La presenza nella sottosezione non esclude la possibilità per gli iscritti di instaurare nuovi rapporti di collaborazione con i soggetti segnalati.

La pubblicazione del nominativo nella sottosezione resterà visibile agli iscritti per un periodo di tre anni.

L'iscritto che ha provveduto alla comunicazione del collaboratore ai fini dell'annotazione nella predetta sottosezione potrà richiederne all'Organismo la cancellazione supportata da idonea motivazione che sarà oggetto di valutazione.

L'Organismo, nell'ambito dei suoi poteri di vigilanza, verificherà la corretta predisposizione delle suddette procedure interne e la conseguente osservanza da parte dell'iscritto.

Gli iscritti sono tenuti all'adeguamento delle proprie procedure interne entro 90 giorni dalla pubblicazione delle presenti Linee guida.