Organismo per la gestione degli elenchi degli agenti in attività finanziaria e dei mediatori creditizi

Circolare n. 71/26

contenente disposizioni inerenti agli obblighi di formazione e di aggiornamento professionale per agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi.

(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

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

visti gli artt. 128-*quinquies*, commi 1, lett. c) e 2, e 128-*septies*, commi 1, lett. e), e 1-*bis*, del D. Lgs. 1° settembre 1993, n. 385;

visto altresì l'art. 128-*novies*, comma 1, del D. Lgs. 1° settembre 1993, n. 385, riguardante l'obbligo per agenti e mediatori di assicurare e verificare che i propri dipendenti e collaboratori di cui si avvalgono per il contatto con il pubblico possiedano i requisiti di onorabilità e professionalità nonché curarne il relativo l'aggiornamento professionale;

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";

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 (di seguito "CCD2");

vista la legge 13 giugno 2025, n. 91, recante "D*elega 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 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 l'art. 14, commi 1, lett. b), e 3, del D. Lgs. 13 agosto 2010, n. 141 riguardante l'obbligo di frequenza di un corso di formazione professionale;

visti, altresì, gli artt. 21, comma 1, lett. h), e 24, commi 4 e 5, del D. Lgs. 13 agosto 2010, n.141;

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

ritenuto di dover ridefinire i contenuti delle disposizioni concernenti gli obblighi di aggiornamento professionale per gli agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi nonché quelli concernenti l'obbligo formativo previsto dall'art. 14, comma 1, lett. b), del D. Lgs. 13 agosto 2010, n. 141, alla luce delle modifiche normative intervenute in sede di recepimento della Direttiva CCD2;

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) "corsi di formazione professionale": i corsi previsti dall'art. 14, comma 1, lett. b), del D. Lgs. 13 agosto 2010 n. 141;
b) "corsi di aggiornamento professionale": i corsi previsti dagli artt. 21, comma 1, lett. h), e 24, comma 5, del D. Lgs. 13 agosto 2010, n. 141;
c) "Elenchi": gli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi istituiti e tenuti dell'OAM ai sensi degli articoli 128-*quater*, comma 2, del TUB e 128- *sexies*, comma 2, del D. Lgs. 1° settembre 1993, n. 385;
d) "formazione in aula": la formazione conseguita attraverso la partecipazione a corsi che prevedono la compresenza di docenti e discenti nello stesso luogo;

e) “*e-learning*”: apprendimento realizzato tramite l’utilizzo delle tecnologie multimediali o di Internet;

f) “LMS (*learning management system*)”: piattaforma applicativa (o insieme di programmi) che permette l’erogazione dei corsi in modalità *e-learning*;

g) “TUB”: il D. Lgs. 1° settembre 1993, n. 385;

h) “decreto”: il D. Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

Art. 2

(Obblighi di formazione e di aggiornamento professionale)

1. Sono tenuti alla frequenza di un corso di formazione professionale secondo le modalità disciplinate nella presente Circolare:
   a) le persone fisiche che presentano istanza di iscrizione nell’elenco degli agenti in attività finanziaria;
   b) i soggetti che svolgono funzioni di amministrazione o direzione presso società che presentano domanda di iscrizione negli Elenchi;
   c) i dipendenti e collaboratori *ex* art. 128-*novies* del TUB delle società iscritte negli Elenchi di cui si avvalgono per il contatto con il pubblico.
2. Sono tenuti alla frequenza di un corso di aggiornamento professionale secondo le modalità disciplinate nella presente Circolare:
   a) le persone fisiche iscritte nell’elenco degli agenti in attività finanziaria;
   b) i soggetti che svolgono funzioni di amministrazione o direzione presso società iscritte negli Elenchi;
   c) i dipendenti e collaboratori *ex* art. 128-*novies* del TUB delle società iscritte negli Elenchi di cui si avvalgono per il contatto con il pubblico.

Art. 3

(Formazione professionale)

1. La formazione professionale mira al conseguimento da parte dei soggetti indicati all’art. 2, comma 1, di idonei livelli di conoscenza teorica, di capacità e competenza tecnico-operativa e di comunicazione con la clientela.
2. La formazione professionale consiste nella partecipazione, nei 12 mesi antecedenti alla data di presentazione della domanda di iscrizione ovvero dall’instaurazione del

rapporto di amministrazione, direzione, dipendenza o collaborazione con l'iscritto, a corsi di formazione della durata non inferiore a 10 ore svolti in aula o con le modalità equivalenti di cui all'art. 6, comma 2, della presente Circolare.

3. I corsi di formazione possono essere tenuti da soggetti dotati di adeguata esperienza nel settore della formazione nelle aree tematiche indicate nella Tabella "A" allegata alla presente Circolare.

   Tra i soggetti di cui al periodo precedente non possono essere annoverati i membri del Comitato di Gestione dell'Organismo previsto dall'art. 128-*undecies*, del TUB, del Collegio Sindacale e dell'Organismo di Vigilanza istituito ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 svolgenti funzioni di controllo sul medesimo, tutti i soggetti che abbiano ricevuto un incarico professionale dall'Organismo in relazione alle materie afferenti alla formazione e aggiornamento professionale, la prova valutativa *ex* art. 128-*novies*, comma 1, del TUB e l'esame *ex* art. 14, comma 1, lett. c), del D.Lgs. n. 141/2010, nonché tutti coloro che intrattengono, in qualsiasi forma, un rapporto di lavoro con l'Organismo stesso.
4. Ciascun corso di formazione si conclude con un *test* di verifica delle conoscenze acquisite, all'esito positivo del quale è rilasciato un attestato comprovante il conseguimento dell'obbligo formativo.
5. L'attestato di cui al precedente comma 4 è conservato dal soggetto partecipante al corso per un periodo non inferiore a 5 anni.
6. In caso di mancato superamento del *test* di verifica, il candidato può sostenere nuovamente il *test* senza obbligo di nuova partecipazione al percorso formativo.
7. La formazione professionale acquisita ai sensi del presente articolo rimane valida ai fini di una nuova iscrizione negli Elenchi ovvero dell'instaurazione di un nuovo rapporto di amministrazione, direzione, dipendenza o collaborazione con un iscritto, fatta salva l'ipotesi che si verifichi un periodo continuativo di inattività pari o superiore a cinque anni.

Art. 4
(Aggiornamento professionale)

1. I corsi di aggiornamento professionale devono contribuire all'aggiornamento, all'approfondimento ed all'accrescimento delle conoscenze e delle competenze professionali dei soggetti partecipanti.
2. L'aggiornamento professionale è svolto con cadenza annuale decorrente per la prima volta dal 1° gennaio dell'anno successivo all'iscrizione, anche con lo stato di "non operativo" negli Elenchi ovvero dall'instaurazione del rapporto di amministrazione, direzione, dipendenza o collaborazione con l'iscritto.
3. Ciascuno dei soggetti obbligati all'aggiornamento professionale ai sensi dell'art. 2, comma 2, deve partecipare ad almeno 20 ore di corsi di aggiornamento professionale per ogni anno solare, svolti in aula o con modalità equivalenti (videoconferenza ed *e-learning*).
4. L'obbligo di aggiornamento professionale si intende assolto mediante la partecipazione a corsi di formazione organizzati con il patrocinio dell'Organismo, in misura corrispondente al numero di ore effettivamente svolte, comprovato dal rilascio relativo attestato di frequenza e dal superamento del test finale di verifica.
5. Fatto salvo quanto previsto dai precedenti commi, per i soggetti di cui all'art. 2, comma 2, lett. b) e c), la decorrenza dell'anno solare di cui al comma 2 non si intende interrotta qualora gli stessi cessino il relativo rapporto di amministrazione, direzione, collaborazione o dipendenza per instaurarne uno successivo.

   In tale caso gli iscritti negli Elenchi, con cui i soggetti richiamati al precedente periodo hanno instaurato il successivo rapporto di amministrazione, direzione, collaborazione o dipendenza, devono verificare il corretto rispetto degli obblighi di aggiornamento professionale in capo agli stessi.
6. Ciascun corso di aggiornamento professionale si conclude con un *test* di verifica delle conoscenze acquisite, all'esito positivo del quale è rilasciato un attestato comprovante il conseguimento dell'aggiornamento professionale.

   Ogni corso è valido esclusivamente ai fini dell'aggiornamento professionale per l'anno cui in cui è stato completato.

   Qualora il soggetto interessato abbia sostenuto più *test* di verifica a seconda del numero dei corsi di aggiornamento sostenuti, sarà cura dell'iscritto in ogni caso verificare la regolarità dell'obbligo di aggiornamento professionale con particolare riguardo al numero di ore previste dal precedente comma 3.

7. L'attestato è rilasciato dai soggetti che hanno erogato l'aggiornamento e trasmesso in formato digitale non modificabile, sottoscritto digitalmente sotto la propria responsabilità dal titolare o dal legale rappresentante, e deve indicare il soggetto che ha erogato il corso, la sua durata, la data di inizio e completamento del corso, le aree tematiche trattate con evidenza del programma formativo erogato, il docente con la sua qualifica professionale, i dati identificativi del soggetto partecipante, nonché l'esito positivo del test finale con evidenza del voto/percentuale di superamento.
   In caso di rilascio di duplicati o copie di attestati relativi ad anni precedenti, il documento deve contenere un'evidenza chiara e inequivocabile della natura di copia.
   I soggetti tenuti all'aggiornamento professionale dovranno produrre, dunque, attestazioni conformi ai predetti contenuti minimi.
8. L'attestato di cui al comma 7 è conservato dall'iscritto e, ove si tratti di soggetto diverso dal soggetto partecipante al corso, per un periodo non inferiore a cinque anni dalla partecipazione al corso.
9. Sono ammessi a sostenere il *test* di verifica soltanto coloro che dimostrino di aver frequentato interamente il numero di ore previste per il corso. A tal fine, viene tenuto un registro di rilevazione delle presenze che viene acquisito tra la documentazione comprovante il corretto svolgimento dei corsi di aggiornamento e dei *test*.
10. 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. Le modalità di esecuzione, anche in deroga all'art. 11 verranno rese pubbliche con separata nota o circolare riferita al relativo evento, convegno o seminario.

Art. 5

(Esonero dagli obblighi di aggiornamento professionale)

1. I soggetti di cui all'art. 2, comma 2, sono esonerati dagli obblighi di aggiornamento professionale qualora ricorra una delle seguenti ipotesi di impedimento:
   a) gravidanza dall'inizio del terzo mese precedente la data prevista per il parto, sino ad un anno successivo alla data del parto stesso, nonché per l'adempimento dei doveri collegati alla paternità o alla maternità in presenza di

figli minori ovvero nelle ipotesi di congedo parentale, documentalmente attestate, limitatamente alla durata dell'impedimento;

b) comprovata grave malattia o infortunio limitatamente alla durata dell'impedimento;

c) stato di aspettativa del lavoratore dipendente, sospensione temporanea del rapporto di lavoro, ovvero analoga condizione del collaboratore, documentalmente attestate, limitatamente alla durata dell'impedimento.

2. Al verificarsi delle ipotesi di impedimento cui al comma 1, le ore di aggiornamento professionale si intendono proporzionalmente ridotte in commisurazione della durata dell'impedimento stesso. A tal fine l'iscritto deve dare tempestiva comunicazione all'Organismo della sussistenza dell'impedimento nonché della sua cessazione.

Art. 6

(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 all'aula le modalità di erogazione dei corsi di formazione e aggiornamento svolti esclusivamente attraverso videoconferenza o modalità *e-learning* disciplinati dai successivi artt. 7, 8 e 9.
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.
4. Anche ai fini del rilascio dell'attestato di cui agli artt. 3, comma 4, e 4, comma 7, le società di formazione mettono a disposizione dell'iscritto *report* contenenti i dati relativi allo svolgimento delle ore in modalità equivalente all'aula quali data e ora di iscrizione e inizio frequenza del corso, data e ora di fine frequenza, data di ultimo collegamento, stato di progresso nel corso, rilevazione del materiale visionato, data e ora di accesso al materiale visionato.

Art. 7

(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. 8

(*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, come previsto dall'art. 6, comma 2, 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. 9

(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. 10

(Contenuto dell'obbligo di 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. Nella Tabella "B" allegata alla presente Circolare sono indicate le aree tematiche su cui verte l'aggiornamento professionale.
3. Deve essere previsto almeno un modulo generale su tutte le aree tematiche di cui alla Tabella "B" e successivi moduli di approfondimento su specifici argomenti, anche in relazione all'attività da svolgere. Tali ulteriori moduli potranno includere, oltre ai contenuti di base indicati nella Tabella "B", anche ulteriori contenuti di carattere economico-commerciale concernenti lo specifico settore di attività di intermediazione creditizia svolta.

Art. 11

(Requisiti dei soggetti formatori per l'aggiornamento professionale)

1. I corsi di aggiornamento professionale sono erogati da enti in possesso dei seguenti requisiti:
   a) esperienza almeno quinquennale nel settore della formazione nelle aree tematiche indicate nella Tabella "B";
   b) possesso di una delle seguenti certificazioni di qualità per almeno uno dei programmi formativi offerti o per un'area operativa, aggiornate all'ultima revisione disponibile: UNI EN ISO 9001 settore EA 37, ASFOR, AACSB, EQUIS, AMBA.

L'appartenenza dell'ente di formazione ad un'Università riconosciuta dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca è considerato titolo sostitutivo ed equivalente alle suddette certificazioni.

2. I docenti incaricati dagli enti di cui al comma 1 per l'attività di aggiornamento in aula e gli esperti incaricati per l'elaborazione dei contenuti dei corsi a distanza devono possedere almeno uno dei seguenti requisiti:
   a) essere titolari di cattedra universitaria in materie economiche, finanziarie e giuridiche di ogni grado del sistema universitario;
   b) aver maturato un'esperienza almeno quinquennale nell'attività di formazione, con comprovate competenze nelle aree tematiche indicate nella Tabella "A";
   c) essere ricercatori *senior* (dirigenti di ricerca, primi ricercatori);
   d) essere dirigenti o funzionari dell'Amministrazione Pubblica con competenza specifica nelle aree tematiche indicate nella Tabella "B";
   e) essere in possesso di una specifica competenza nelle aree tematiche indicate nella Tabella "B" maturata attraverso esperienze di lavoro per un periodo non inferiore a un quinquennio.
3. Tra i docenti di cui al comma 2 non possono essere nominati i membri del Comitato di Gestione dell'Organismo previsto dall'art. 128-*undecies* del TUB, del Collegio Sindacale e dell'Organismo di Vigilanza istituito ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 svolgenti funzioni di controllo sul medesimo, tutti i soggetti che abbiano ricevuto un incarico professionale dall'Organismo in relazione alle materie afferenti alla formazione e aggiornamento professionale, la prova valutativa *ex* art. 128-*novies*, comma 1, del TUB e l'esame *ex* art. 14, comma 1, lett. c), del D. Lgs. n. 141/2010, nonché tutti coloro che intrattengono, in qualsiasi forma, un rapporto di lavoro con l'Organismo stesso.

   Tra gli enti di cui al comma 1 e i soggetti di cui al periodo precedente non possono intercorrere rapporti, neppure indiretti.

Art. 12
(Adempimenti a carico degli Iscritti)

1. Gli iscritti negli Elenchi sono tenuti, sotto propria responsabilità, a verificare e garantire:

a) qualità dell'attività di aggiornamento professionale erogata ai sensi della presente Circolare e la sussistenza di tutti i requisiti richiesti in capo ai soggetti che erogano i corsi di aggiornamento professionale;
b) che l'attestato rilasciato ai sensi dell'art. 3, comma 4, e dell'art. 4, comma 6, sia conforme alle previsioni della presente Circolare.

Art. 13

(Pubblicazione e disposizioni transitorie)

1. La presente Circolare è pubblicata sul portale *web* dell'OAM nella sezione accessibile al pubblico e le disposizioni in essa contenute si applicano dal 1° gennaio 2027.
2. A partire dalla data indicata al comma 1 le disposizioni previste dalla Circolare n. 19/14 perdono efficacia, ferma restando la validità delle attività di formazione e aggiornamento professionale effettuate nel rispetto delle disposizioni ivi contenute.
3. Fermo quanto previsto dal comma 2, le attività di formazione e aggiornamento professionale in corso al 31 dicembre 2026 sono considerate valide ai fini dell'assolvimento degli obblighi previsti dalla presente Circolare.

Roma, 29 ottobre 2026

Il Presidente OAM
Francesco Alfonso

Visto il Direttore Generale
Federico Luchetti

TABELLA A

Elenco delle aree tematiche inerenti agli obblighi di formazione professionale

	AREE TEMATICHE	CONTENUTI
1.	**IL SISTEMA FINANZIARIO E L'INTERMEDIAZIONE DEL CREDITO**	• I soggetti operanti nell'intermediazione creditizia: gli intermediari bancari, gli intermediari finanziari e gli intermediari del credito. • Il sistema istituzionale preposto alla regolazione e al controllo del sistema finanziario. • Gli agenti in attività finanziaria e i mediatori creditizi: attività svolta, requisiti richiesti, sistema di vigilanza e regime sanzionatorio. • Servizi di pagamento e open banking. • Evoluzione dei modelli di intermediazione e distribuzione del credito. • Nuovi operatori, fintech e piattaforme digitali nel mercato del credito. • Tutela previdenziale e assistenziale degli intermediari del credito.
2.	**ASPETTI TECNICI E NORMATIVI DELLE FORME DI FINANZIAMENTO**	• Mutui e credito immobiliare. • Prestiti personali e finalizzati. • Leasing e factoring. • Cessione del quinto dello stipendio e della pensione. • Aperture di credito, carte di credito, delegazioni di pagamento e concessione di garanzie. • Nuove forme di credito. • Estinzione anticipata dei prodotti di credito e relativi effetti sul rapporto contrattuale.
3.	**LA DISCIPLINA SULLA TRASPARENZA**	• Trasparenza bancaria e finanziaria: principi generali, diritti del cliente e obblighi informativi degli intermediari. • Informativa precontrattuale e trasparenza delle condizioni economiche e contrattuali. • Trasparenza dei canali digitali e delle piattaforme online. • Annunci pubblicitari e trasparenza.

4.	**ELEMENTI SULLA VALUTAZIONE DEL MERITO CREDITIZIO**	• Analisi economico-finanziaria del cliente e analisi del bilancio familiare. • Valutazione del fabbisogno finanziario dell'impresa. • Valutazione responsabile del merito creditizio e capacità di rimborso. • Banche dati e credit scoring. • Sostenibilità del debito: rapporto tra reddito, impegni finanziari, durata e capacità di rimborso. • Sistemi automatizzati e strumenti digitali a supporto della fase istruttoria di valutazione del merito creditizio.
5.	**LA DISCIPLINA ANTIRICICLAGGIO E ANTIUSURA**	• Fondamenti della normativa antiriciclaggio, quadro normativo e soggetti obbligati. • Approccio risk based. • Adeguata verifica e principali presidi nell'instaurazione e gestione del rapporto. • Operazioni sospette, indicatori di anomalia e rapporti con la UIF. • Disciplina antiusura. • Principali rischi e responsabilità degli intermediari del credito e delle loro reti distributive.
6.	**DISCIPLINA DEI RECLAMI E DELL'ARBITRO BANCARIO E FINANZIARIO**	• Gestione dei reclami. • Struttura e competenze dell'Arbitro Bancario Finanziario. • Analisi dei casi pratici e principali controversie.
7.	**LA DISCIPLINA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**	• Principi del GDPR • Limiti normativi all'utilizzo dei dati nei processi di valutazione creditizia • Cybersecurity: sicurezza informatica e protezione dei dati
8.	**LA DISCIPLINA VIGENTE IN MATERIA DI TUTELA DEI CONSUMATORI**	• Principi di tutela e diritti del consumatore. • Consumatori vulnerabili: vulnerabilità economica e vulnerabilità digitale. • Sovraindebitamento: indicatori di rischio e strumenti di prevenzione, misure di tolleranza e consulente del debito. • Inclusione finanziaria e accesso al credito: ostacoli all'accesso ai servizi di credito. • Accessibilità dei servizi finanziari e inclusione digitale.

9.	**DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI DI CREDITO E UTILIZZO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE**	• Informatica individuale: utilizzo e gestione efficace della PEC. • Digitalizzazione dei processi di credito e utilizzo dell'intelligenza artificiale, con particolare riferimento ai nuovi modelli distributivi, ai sistemi automatizzati di valutazione: quadro tecnologico, profili operativi e profili normativi.
10.	**DEONTOLOGIA E CORRETTEZZA PROFESSIONALE NEI RAPPORTI CON IL CLIENTE**	• Etica professionale. • Tecniche di consulenza. • Correttezza della relazione con il cliente nei canali fisici e digitali.

TABELLA B

Elenco delle aree tematiche inerenti agli obblighi di aggiornamento professionale

	AREE TEMATICHE	CONTENUTI	TRATTAZIONE AREE TEMATICHE %
1.	**IL SISTEMA FINANZIARIO E L'INTERMEDIAZIONE DEL CREDITO**	• I soggetti operanti nell'intermediazione creditizia: gli intermediari bancari, gli intermediari finanziari e gli intermediari del credito. • Il sistema istituzionale preposto alla regolazione e al controllo del sistema finanziario. • Gli agenti in attività finanziaria e i mediatori creditizi: attività svolta, requisiti richiesti, sistema di vigilanza e regime sanzionatorio. • Servizi di pagamento e open banking. • Evoluzione dei modelli di intermediazione e distribuzione del credito. • Nuovi operatori, fintech e piattaforme digitali nel mercato del credito. • Tutela previdenziale e assistenziale degli intermediari del credito.	**15%**
2.	**ASPETTI TECNICI E NORMATIVI DELLE FORME DI FINANZIAMENTO**	• Mutui e credito immobiliare. • Prestiti personali e finalizzati. • Leasing e factoring. • Cessione del quinto dello stipendio e della pensione. • Aperture di credito, carte di credito, delegazioni di pagamento e concessione di garanzie. • Nuove forme di credito. • Estinzione anticipata dei prodotti di credito e relativi effetti sul rapporto contrattuale.	**15%**
3.	**LA DISCIPLINA SULLA TRASPARENZA**	• Trasparenza bancaria e finanziaria: principi generali, diritti del cliente e obblighi informativi degli intermediari.	**15%**

		• Informativa precontrattuale e trasparenza delle condizioni economiche e contrattuali. • Trasparenza dei canali digitali e delle piattaforme online. • Annunci pubblicitari e trasparenza.	
4.	**ELEMENTI SULLA VALUTAZIONE DEL MERITO CREDITIZIO**	• Analisi economico-finanziaria del cliente e analisi del bilancio familiare. • Valutazione del fabbisogno finanziario dell'impresa. • Valutazione responsabile del merito creditizio e capacità di rimborso. • Banche dati e credit scoring. • Sostenibilità del debito: rapporto tra reddito, impegni finanziari, durata e capacità di rimborso. • Sistemi automatizzati e strumenti digitali a supporto della fase istruttoria di valutazione del merito creditizio.	**10%**
5.	**LA DISCIPLINA ANTIRICICLAGGIO E ANTIUSURA**	• Fondamenti della normativa antiriciclaggio, quadro normativo e soggetti obbligati. • Approccio risk based. • Adeguata verifica e principali presidi nell'instaurazione e gestione del rapporto. • Operazioni sospette, indicatori di anomalia e rapporti con la UIF. • Disciplina antiusura. • Principali rischi e responsabilità degli intermediari del credito e delle loro reti distributive.	**5%**
6.	**DISCIPLINA DEI RECLAMI E DELL'ARBITRO BANCARIO E FINANZIARIO**	• Gestione dei reclami. • Struttura e competenze dell'Arbitro Bancario Finanziario. • Analisi dei casi pratici e principali controversie.	**5%**
7.	**LA DISCIPLINA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**	• Principi del GDPR • Limiti normativi all'utilizzo dei dati nei processi di valutazione creditizia • Cybersecurity: sicurezza informatica e protezione dei dati	**5%**

8.	**LA DISCIPLINA VIGENTE IN MATERIA DI TUTELA DEI CONSUMATORI**	• Principi di tutela e diritti del consumatore. • Consumatori vulnerabili: vulnerabilità economica e vulnerabilità digitale. • Sovraindebitamento: indicatori di rischio e strumenti di prevenzione, misure di tolleranza e consulente del debito. • Inclusione finanziaria e accesso al credito: ostacoli all'accesso ai servizi di credito. • Accessibilità dei servizi finanziari e inclusione digitale.	**15%**
9.	**DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI DI CREDITO E UTILIZZO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE**	• Informatica individuale: utilizzo e gestione efficace della PEC. • Digitalizzazione dei processi di credito e utilizzo dell'intelligenza artificiale, con particolare riferimento ai nuovi modelli distributivi, ai sistemi automatizzati di valutazione: quadro tecnologico, profili operativi e profili normativi.	**10%**
10.	**DEONTOLOGIA E CORRETTEZZA PROFESSIONALE NEI RAPPORTI CON IL CLIENTE**	• Etica professionale. • Tecniche di consulenza. • Correttezza della relazione con il cliente nei canali fisici e digitali.	**5%**