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

Circolare n. 72/26

recante disposizioni inerenti agli obblighi di formazione e di aggiornamento professionale per agenti in attività finanziaria che prestano esclusivamente i servizi di pagamento.

(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");

visto l'articolo 128-*quater*, comma 6, del Decreto Legislativo 1° settembre 1993, n. 385, secondo il quale gli agenti che prestano esclusivamente i servizi di pagamento sono iscritti in una sezione speciale dell'elenco degli agenti in attività finanziaria quando ricorrono le condizioni e i requisiti stabiliti con regolamento adottato ai sensi dell'articolo 17, comma 3, legge 23 agosto 1988, n. 400, dal Ministro dell'economia e delle finanze, sentita la Banca d'Italia;

visto il Decreto del Ministero dell'economia e delle finanze del 28 dicembre 2012, n. 256"Condizioni e requisiti per l'iscrizione nella sezione speciale dell'elenco degli agenti in attività finanziaria da parte degli agenti che prestano esclusivamente servizi di pagamento" (di seguito "Decreto");

visto l'articolo 4, del predetto Decreto, secondo il quale "costituisce requisito per l'iscrizione nella sezione speciale dell'elenco la frequenza di un corso di formazione professionale curato dall'intermediario mandante relativo ai servizi di pagamento prestati e riferito in particolare ai presidi di tutela della clientela e in materia di

antiriciclaggio. L'Organismo individua gli standard qualitativi dei corsi di formazione professionale";

visto l'articolo 3, comma 2, del predetto Decreto, secondo il quale "*la permanenza nell'elenco è subordinata all'esercizio effettivo dell'attività e all'aggiornamento professionale curato dall'intermediario mandante, almeno una volta l'anno, sia per i soggetti tenuti al possesso dei requisiti di professionalità sia per i dipendenti e i collaboratori di cui gli agenti si avvalgono per il contatto con il pubblico. L'Organismo individua gli standard dei corsi finalizzati all'aggiornamento professionale*";

visto l'articolo 114-*quater*, comma 1, del citato Decreto Legislativo 1° settembre 1993, n. 385, secondo il quale "*La Banca d'Italia iscrive in un apposito albo gli istituti di moneta elettronica autorizzati in Italia e le relative succursali nonché le succursali in Italia degli istituti di moneta elettronica con sede legale in uno Stato comunitario o extracomunitario*";

visto l'articolo 114-*septies*, comma 1, del menzionato Decreto Legislativo 1 settembre 1993, n. 385, secondo il quale *"La Banca d'Italia iscrive in un apposito albo, consultabile pubblicamente, accessibile sul sito internet ed aggiornato periodicamente, gli istituti di pagamento autorizzati in Italia, con indicazione della tipologia di servizi che sono autorizzati a prestare e i relativi agenti e succursali nonché le succursali degli istituti di pagamento comunitari stabiliti nel territorio della Repubblica*";

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

ritenuto di dover ridefinire i contenuti delle disposizioni concernenti gli obblighi di aggiornamento professionale, alla luce delle prassi riscontrate, dell'evoluzione del mercato e dell'innovazione tecnologica;

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

approva la seguente

CIRCOLARE

Art. 1

(Obblighi di formazione e di aggiornamento professionale)

1. Sono tenuti alla frequenza di un corso di formazione professionale secondo le modalità disciplinate dalla presente Circolare:
   a) le persone fisiche che presentano istanza di iscrizione nella Sezione speciale ex art. 128-*quater*, comma 6, del TUB;

b) i soggetti che svolgono funzioni di amministrazione o direzione di società che presentano istanza di iscrizione nella citata Sezione speciale;
c) i dipendenti e collaboratori di società iscritte nella medesima Sezione speciale di cui si avvalgono per il contatto con il pubblico.

2. Sono tenuti alla frequenza di un corso di aggiornamento professionale, almeno una volta l'anno, per la permanenza nella predetta Sezione speciale secondo le modalità disciplinate dalla presente Circolare:
   a) le persone fisiche iscritte nella Sezione speciale;
   b) i soggetti che svolgono funzioni di amministrazione o direzione di società iscritte nella citata Sezione speciale;
   c) i dipendenti e collaboratori di società iscritte nella Sezione speciale di cui si avvalgono per il contatto con il pubblico.

Art. 2

(Formazione professionale)

1. I corsi di formazione sono tenuti dagli istituti di pagamento e dagli istituti di moneta elettronica anche avvalendosi e previo accordo, al fine di garantire il rispetto di quanto previsto all'articolo 9, comma 1, lettera a), di soggetti terzi che possiedono i requisiti previsti dal comma 3.
2. I corsi di formazione hanno una durata di almeno otto ore e sono svolti in aula o con modalità equivalenti di cui all'art. 5, comma 2.
3. I soggetti terzi di cui al comma 1 sono dotati di esperienza almeno quinquennale nel settore della formazione nelle materie indicate nella tabella allegata *sub* A. I docenti incaricati dagli enti di cui al periodo precedente e gli esperti incaricati per l'elaborazione dei contenuti dei corsi a distanza devono possedere una comprovata competenza nelle materie trattate, derivante da attività di formazione o dall'esperienza professionale maturata.
4. Tra i docenti e gli esperti di cui al comma precedente 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 la 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 i soggetti terzi di cui al comma 3 e quelli di cui al periodo precedente non possono intercorrere rapporti, neppure indiretti.

5. Ciascun corso di formazione verte sulle materie di cui alla tabella allegata *sub* A e si conclude con un *test* di verifica delle conoscenze acquisite, all'esito positivo del quale è rilasciato un attestato comprovante il conseguimento della formazione.

Art. 3

(*Test* di verifica)

1. Il *test* finale di verifica del corso di cui all'articolo 2 è erogato dal medesimo soggetto che ha erogato il percorso formativo ed ha ad oggetto tutte le materie indicate nella tabella allegata *sub* A.

   Sono ammessi a sostenere il *test* di verifica soltanto coloro che dimostrino di aver frequentato interamente il numero di ore previste.

   Il test di verifica consiste in un esame, articolato in un questionario di 20 domande a scelta multipla e risposta singola.
2. Colui che sostiene il *test* può selezionare solamente una delle quattro opzioni e ad ogni domanda per cui è stata selezionata l'opzione corretta è attribuito un punteggio pari a uno.

   Il *test* di verifica si considera superato se è raggiunta una votazione non inferiore a 15 su 20.
3. Per lo svolgimento del *test* non è ammessa la consultazione di vocabolari e dizionari, di testi, né l'utilizzo di telefoni cellulari e di supporti elettronici o cartacei di qualsiasi specie. L'inosservanza di tali disposizioni comporta l'immediata esclusione dal *test* di verifica.
4. L'ente che eroga il *test* di verifica rilascia al soggetto che lo ha superato un attestato, sottoscritto sotto la propria responsabilità dal titolare o dal legale rappresentante dell'istituto di pagamento o dell'istituto di moneta elettronica, contenente l'indicazione del soggetto che ha erogato il corso, la sua durata e le materie trattate, l'indicazione del docente con la sua qualifica professionale, i dati identificativi del soggetto partecipante.

L'attestato è consegnato all'iscritto e conservato in copia dall'istituto di pagamento o dall'istituto di moneta elettronica che si avvale del soggetto che ha frequentato il corso.

5. In caso di mancato superamento del *test* lo stesso può essere sostenuto nuovamente senza obbligo di partecipazione ad un ulteriore percorso formativo.

Art. 4

(Aggiornamento professionale)

1. I corsi di aggiornamento professionale previsti dall'articolo 3, comma 2, del Decreto n. 256/2012 devono contribuire all'adeguamento, all'approfondimento ed all'accrescimento delle conoscenze e delle competenze professionali dei soggetti partecipanti.
2. I corsi di aggiornamento professionale, della durata di quattro ore, da frequentarsi a partire dall'anno successivo a quello di iscrizione, sono tenuti dagli istituti di pagamento e dagli istituti di moneta elettronica anche avvalendosi previo accordo, al fine di garantire il rispetto di quanto previsto all'articolo 9, comma 1, lettera a), di soggetti terzi che possiedono i requisiti previsti dal successivo comma 3.
3. I soggetti terzi di cui al comma 2 sono dotati di esperienza almeno quinquennale nel settore della formazione nelle materie indicate nella tabella allegata *sub* B. I docenti e gli esperti, questi ultimi incaricati per l'elaborazione dei contenuti dei corsi a distanza, devono possedere una comprovata competenza nelle materie trattate, derivante da attività di formazione o dall'esperienza professionale maturata.
4. Tra i docenti e gli esperti di cui al comma precedente 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 la 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 i soggetti terzi di cui al comma 3 e quelli di cui al periodo precedente non possono intercorrere rapporti, neppure indiretti.
5. I corsi di aggiornamento professionale sono svolti in aula o con modalità equivalenti di cui all'art. 5, comma 2.

6. 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.
7. Ciascun corso di aggiornamento professionale verte sulle materie di cui alla tabella allegata *sub* B e si conclude con il rilascio di 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.
8. L'attestato, rilasciato dai soggetti di cui al comma 2 e trasmesso in formato digitale non modificabile, sottoscritto digitalmente sotto la propria responsabilità dal titolare o dal legale rappresentante dell'istituto di pagamento o dell'istituto di moneta elettronica, deve contenere l'indicazione del soggetto che ha erogato il corso, la sua durata, la data inizio e di completamento del corso, 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 in copia dall'istituto di pagamento o dall'istituto di moneta elettronica che se ne avvale.

   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.
9. 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. 1 viene riconosciuta ai fini dell'aggiornamento professionale. Le modalità di esecuzione, anche in deroga al comma 4 del presente articolo, verranno rese pubbliche con separata nota o circolare riferita al relativo evento, convegno o seminario.
10. I dipendenti e collaboratori che non hanno ottemperato, anche solo in parte, all'obbligo di aggiornamento professionale di cui all'art. 128-*novies* del TUB per tre anni consecutivi sono tenuti a frequentare nuovamente il corso di formazione professionale di cui all'art. 2 della 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 all'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.
4. Anche ai fini del rilascio dell'attestato di cui agli artt. 3, comma 4, e 4, comma 7, il soggetto erogante la formazione mette 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. 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, come previsto dall'art. 5, 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. 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

(Verifica dei requisiti dei soggetti formatori terzi per l'aggiornamento professionale)

1. Nel caso in cui, per l'erogazione dei corsi di cui agli articoli 2 e 4, gli istituti di pagamento e gli istituti di moneta elettronica si avvalgano di soggetti terzi, gli intermediari sono tenuti a verificare e garantire:

a) la qualità dell'attività di formazione e 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 formazione e di aggiornamento professionale;
b) che l'attestato rilasciato ai sensi dell'articolo 3, comma 4, e dell'articolo 4, comma 7, sia conforme alle previsioni della presente Circolare ed in particolare che contenga l'indicazione del soggetto terzo al quale sono stati demandati gli adempimenti della formazione.

Art. 10

(Pubblicazione e disposizioni transitorie)

1. La presente Circolare è pubblicata nel sito dell'OAM nella parte accessibile al pubblico e le disposizioni in essa contenute si applicano dal 1° gennaio 2027.
2. A partire dalla data indicata al comma precedente le disposizioni previste dalla Circolare n. 20/14 perdono efficacia, ferma restando la validità delle attività di formazione e aggiornamento professionale effettuate nel rispetto delle disposizioni ivi contenute.

Roma, 29 ottobre 2026

Il Presidente OAM
Francesco Alfonso

Visto il Direttore Generale
Federico Luchetti

TABELLA A – Formazione otto ore

Materie	Incidenza percentuale
La disciplina antiriciclaggio e del finanziamento del terrorismo applicabile ai servizi di pagamento.	40%
Principi generali della disciplina dei servizi di pagamento; Informatica individuale: utilizzo e gestione efficace della PEC.	30%
Anagrafe dei rapporti e indagini finanziarie di cui rispettivamente ai Provvedimenti del Direttore dell'Agenzia delle Entrate del 19 gennaio 2007 e del 22 dicembre 2005.	15%
La disciplina della trasparenza e della tutela del consumatore applicabile ai servizi di pagamento.	10%
Principi generali in tema di intermediazione finanziaria.	5%

TABELLA B - Aggiornamento professionale quattro ore

Materie	Incidenza percentuale
Aggiornamento sulla disciplina antiriciclaggio e del finanziamento del terrorismo applicabile ai servizi di pagamento.	40%
Aggiornamento sulla disciplina dei servizi di pagamento; Informatica individuale: utilizzo e gestione efficace della PEC.	30%
Aggiornamento sull'anagrafe dei rapporti e indagini finanziarie di cui rispettivamente ai Provvedimenti del Direttore dell'Agenzia delle Entrate del 19 gennaio 2007 e del 22 dicembre 2005.	15%
Aggiornamento sulla disciplina della trasparenza e della tutela del consumatore applicabile ai servizi di pagamento.	10%
Aggiornamento in tema di intermediazione finanziaria.	5%