



LINEE GUIDA PER L'ISCRIZIONE NELL'ELENCO NAZIONALE OBBLIGATORIO DEGLI OPERATORI IN SERVIZI NON FINANZIARI AUSILIARI DI ASSISTENZA E MONITORAGGIO PER IL MICROCREDITO DI CUI ALL'ART. 13, COMMI 1-BIS E 1-TER DEL DECRETO-LEGGE 22 OTTOBRE 2016, N. 193, CONVERTITO CON MODIFICAZIONI IN LEGGE 1° DICEMBRE 2016, N. 225.

1

PREMESSO che l'Ente Nazionale per il Microcredito, già Comitato Nazionale Italiano per il Microcredito, esercita le proprie funzioni istituzionali a seguito della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 2 luglio 2010 e della Legge 12 luglio 2011, n. 106, articolo 8, comma 4-bis, che attribuiscono all'Ente stesso *“funzioni di ente coordinatore nazionale con compiti di promozione, indirizzo, agevolazione, valutazione e monitoraggio degli strumenti microfinanziari promossi dall'Unione europea nonché delle attività microfinanziarie realizzate a valere su fondi dell'Unione europea”*;

VISTO il Testo Unico delle Leggi in Materia Bancaria e Creditizia (TUB), emanato con il Decreto Legislativo del 1° settembre 1993, n. 385 e, in particolare, l'articolo 111, comma 1, in base al quale *“in deroga all'articolo 106, comma 1, i soggetti iscritti in un apposito elenco, possono concedere finanziamenti a persone fisiche o società di persone o società a responsabilità limitata semplificata di cui all'art. 2463-bis codice civile o associazioni o società cooperative, per l'avvio o l'esercizio di attività di lavoro autonomo o di microimpresa, a condizione che i finanziamenti concessi (...) c) siano accompagnati dalla presentazione di servizi ausiliari di assistenza e monitoraggio dei soggetti finanziati”*;

VISTO l'art. 39 del Decreto Legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito con modificazioni, in Legge 22 dicembre 2011, n. 214, recante disposizioni per il potenziamento degli interventi del Fondo di garanzia per le piccole e medie imprese e, in particolare, il comma 7-bis, che prevede che *“Nel rispetto degli equilibri di finanza pubblica, una quota delle disponibilità finanziarie del Fondo di garanzia a favore delle piccole e medie imprese, di cui all'articolo 2, comma 100, lettera a), della legge 23 dicembre 1996, n. 662, è riservata ad interventi di garanzia in favore del microcredito di cui all'articolo 111 del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia, di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni,*



da destinare alla microimprenditorialità. Con decreto di natura non regolamentare, adottato dal Ministro dello Sviluppo Economico, sentito l'Ente Nazionale per il Microcredito, sono definiti la quota delle risorse del Fondo da destinare al microcredito, le tipologie di operazioni ammissibili, le modalità di concessione, i criteri di selezione nonché l'ammontare massimo delle disponibilità finanziarie del Fondo da destinare alla copertura del rischio derivante dalla concessione della garanzia di cui al presente periodo. L'Ente Nazionale per il Microcredito stipula convenzioni con enti pubblici, enti privati e istituzioni, nazionali ed europee, per l'incremento delle risorse del Fondo dedicate al microcredito per le microimprese o per l'istituzione di fondi di riserva separati presso il medesimo Fondo”;

VISTO il Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 17 ottobre 2014, n. 176 concernente la disciplina del microcredito in attuazione dell'articolo 111, comma 5 del Decreto Legislativo 1° settembre 1993, n. 385 ed in particolare l'art. 3 “servizi ausiliari di assistenza e monitoraggio”, in base al quale “(1) l'operatore di microcredito presta, in fase istruttoria e durante il periodo di rimborso, almeno due dei seguenti servizi ausiliari di assistenza e monitoraggio dei soggetti finanziati: a) supporto alla definizione della strategia di sviluppo del progetto finanziato e all'analisi di soluzioni per il miglioramento dello svolgimento dell'attività; b) formazione sulle tecniche di amministrazione dell'impresa, sotto il profilo della gestione contabile, della gestione finanziaria, della gestione del personale; c) formazione sull'uso delle tecnologie più avanzate per innalzare la produttività dell'attività; d) supporto alla definizione dei prezzi e delle strategie di vendita, con l'effettuazione di studi di mercato; e) supporto per la soluzione di problemi legali, fiscali e amministrativi e informazioni circa i relativi servizi disponibili sul mercato; f) con riferimento al finanziamento concesso per le finalità indicate all'articolo 2, comma 1, lettera d), supporto alla definizione del percorso di inserimento nel mercato del lavoro; g) supporto all'individuazione e diagnosi di eventuali criticità dell'implementazione del progetto finanziato. (2) In deroga al comma 1, l'operatore di microcredito può affidare, con contratto da stipularsi in forma scritta, i servizi indicati nel presente articolo, a soggetti specializzati nella prestazione di tali attività. Il contratto prevede, tra l'altro, l'obbligo di riferire periodicamente all'operatore l'andamento delle attività svolte e i risultati conseguiti dai soggetti finanziati”.

VISTO il Titolo III del richiamato Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 17 ottobre 2014, n. 176, che disciplina la figura degli operatori di microcredito;



VISTO il Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 24 dicembre 2014, concernente gli interventi di garanzia relativi al Fondo di garanzia per le piccole e medie imprese in favore di operazioni di microcredito, destinate alla microimprenditorialità;

VISTO il Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 18 marzo 2015, concernente modifiche al Decreto del 24 dicembre 2014 in materia di interventi di garanzia relativi al Fondo di garanzia per le piccole e medie imprese in favore di operazioni di microcredito destinate alla microimprenditorialità;

VISTO l'art. 13, comma 1-bis del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni in legge 1° dicembre 2016, n. 225, ai sensi del quale *“Al fine di garantire un'adeguata qualità dei servizi ausiliari di assistenza e monitoraggio del microcredito, [.....] è istituito presso l'Ente nazionale per il microcredito, che ne cura la tenuta e l'aggiornamento, l'elenco nazionale obbligatorio degli operatori in servizi non finanziari ausiliari di assistenza e monitoraggio per il microcredito. Sono iscritti nell'elenco i soggetti che possiedono i requisiti minimi stabiliti dall'Ente nazionale per il microcredito sulla base delle linee guida redatte dall'Ente stesso, sentito il parere della Banca d'Italia”*;

VISTO altresì il comma 1-ter del predetto art. 13, secondo cui *“Le modalità attuative del comma 1-bis [.....] sono definite mediante un protocollo d'intesa sottoscritto dalla Banca d'Italia e dall'Ente nazionale per il microcredito”*;

CONSIDERATO che, in data 20 febbraio 2018, è stato sottoscritto dalla Banca d'Italia e dall'Ente nazionale per il microcredito il protocollo d'intesa in materia di servizi ausiliari di assistenza e di monitoraggio nell'attività di microcredito che disciplina, nell'ambito delle rispettive competenze e attribuzioni istituzionali, le modalità con le quali l'Ente e la Banca d'Italia danno attuazione alle disposizioni dell'art. 13, commi 1bis e 1-ter del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, al fine di garantire un'adeguata tenuta dell'elenco da parte dell'Ente ed un'adeguata valutazione della qualità dei servizi ausiliari di assistenza e di monitoraggio per il microcredito;



CONSIDERATO altresì che l'art. 4 del suddetto protocollo d'intesa stabilisce che sono iscritti nell'elenco i soggetti che possiedono i requisiti minimi stabiliti dall'Ente Nazionale per il Microcredito sulla base delle Linee guida redatte dall'Ente stesso, sui quali Banca d'Italia ha rilasciato parere positivo con nota prot. 0531760/19 del 19/04/2019;

PRESO ATTO che, con riferimento ai servizi ausiliari relativi alle operazioni di microcredito imprenditoriale, l'art. 3 del decreto n. 176/2014 prevede l'obbligo di prestare, in fase istruttoria e durante il periodo di rimborso, almeno due dei servizi indicati nello stesso articolo e che, per quanto riguarda i servizi relativi al microcredito sociale, l'art.5, comma 5 del predetto decreto dispone che *“I contratti di finanziamento [...] stabiliscono le forme e le modalità di svolgimento dei servizi ausiliari di assistenza dei soggetti finanziati nella gestione del bilancio familiare. Tali servizi devono in particolare fornire ai debitori informazioni utili a migliorare la gestione dei flussi delle entrate e delle uscite e realizzarsi durante l'intera durata del piano di rimborso del finanziamento”*.

RITENUTO infine che, con riferimento alle operazioni di microcredito sociale, si rende necessario individuare i principali servizi di assistenza nella gestione del bilancio familiare dei soggetti finanziati, previsti dall'art. 5, comma 5 del richiamato decreto 176/2014;

l'Ente Nazionale per il Microcredito emana le seguenti Linee guida

PREMESSE

Art. 1 Definizioni

Art.2 Funzioni di indirizzo dell'Ente

TITOLO I

Servizi ausiliari di assistenza e di monitoraggio per il microcredito

Art. 3 Principi generali sull'attività di prestazione dei servizi ausiliari

Art. 4 Modalità di erogazione dei servizi ausiliari

Art.5 Linee di indirizzo per la prestazione dei servizi ausiliari sulle operazione di microcredito imprenditoriale

Art.6 Linee di indirizzo per la prestazione dei servizi ausiliari sulle operazioni di microcredito sociale



TITOLO II

L'elenco nazionale obbligatorio degli operatori in servizi non finanziari ausiliari

Capo I – Principi generali

Art. 7 Finalità

Art. 8 Consiglio di Gestione dell'Elenco dei Tutor

Capo II- Requisiti per l'iscrizione

Art. 9 Sezione persone fisiche e soggetti diversi dalle persone fisiche

Art. 10 Sezione intermediari finanziari vigilati

Capo III- La gestione dell'elenco

Art. 11 Gestione dell'elenco

Art. 12 Domanda di iscrizione ed avvio del procedimento

Art.13 Istruttoria

Art. 14 Deliberazione dell'iscrizione

Art. 15 Iscrizione

Art. 16 Diniego di iscrizione

Art. 17 Cancellazione o sospensione su domanda dell'interessato

Art. 18 Cancellazione per decesso o estinzione

Capo IV- Corso di orientamento, prova valutativa e aggiornamento professionale

Art. 19 Corso di orientamento

Art. 20 Prova valutativa

Art. 21 Disciplina dei corsi di aggiornamento professionale

Capo V – Provvedimenti sanzionatori e cautelari

Art. 22 Responsabilità del Tutor

Art. 23 Provvedimenti disciplinari

Capo VI- Pubblicità

Art. 24 Pubblicità dell'elenco

Art. 25 Pubblicità dei nominativi di Dipendenti e collaboratori

Capo VII- Comunicazioni

Art. 26 Comunicazioni a carico degli iscritti

Art. 27 Comunicazioni dell'ENM a Banca di Italia

Capo IX- Disposizioni finali

Art. 28 Esternalizzazione

Art. 29 Regolamentazione integrativa



Art. 30 Modificazioni delle presenti Linee guida

Art. 31 Clausola finale

Art. 32 Informazioni

Art. 33 Tutela della privacy

Allegati:

- Moduli di iscrizione A-B-C
- Codice deontologico e Regolamento disciplinare

PREMESSE

Art. 1

Definizioni

1. Nelle presenti Linee guida si intendono per:

- a) *“Ente Nazionale per il Microcredito o ENM o Ente”*: l’Ente pubblico non economico che esercita funzioni in materia di microcredito e microfinanza, a livello nazionale ed internazionale. In particolare: promozione, indirizzo, agevolazione, valutazione e monitoraggio degli strumenti microfinanziari promossi dall’Unione Europea e delle attività microfinanziarie realizzate a valere sui fondi comunitari (Legge del 12 Luglio 2011 n.106, art.8, c.4 bis lettera b); Monitoraggio e valutazione delle iniziative italiane di microcredito e microfinanza (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 2 Luglio 2010); Promozione e sostegno dei programmi di microcredito e microfinanza destinante allo sviluppo economico e sociale del paese, nonché dei paesi in via di sviluppo e alle economie in transizione;
- b) *“Servizi ausiliari di assistenza e di monitoraggio per il Microcredito imprenditoriale”*: i servizi di cui all’art. 111, comma 1 del T.U.B. e all’art. 3, comma 1 del Decreto del Ministero dell’Economia e delle Finanze del 17 ottobre 2014 n. 176;
- c) *“Servizi ausiliari di assistenza e di monitoraggio per il Microcredito sociale”*: i servizi di cui all’art. 111, comma 3 del T.U.B. e all’art. 5, comma 5 del Decreto del Ministero dell’Economia e delle Finanze del 17 ottobre 2014 n. 176;
- d) *“Elenco degli operatori in servizi ausiliari di assistenza e monitoraggio per il microcredito”*: l’Elenco nazionale obbligatorio disciplinato dall’art. 13, commi 1-bis e 1-ter



del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225;

- e) “*Operatori in servizi non finanziari ausiliari di assistenza e monitoraggio per il microcredito o OSNF*” le persone fisiche ed i soggetti diversi dalle persone fisiche, che, erogando – anche se non in forma prevalente - i servizi ausiliari sono iscritti nell’Elenco obbligatorio tenuto dall’E.N.M., di seguito anche denominati “TUTOR”;
- f) “*Soggetti diversi dalle persone fisiche*”: enti di diritto pubblico, associazioni e fondazioni riconosciute, enti iscritti nel registro unico nazionale del Terzo Settore dotati di personalità giuridica, società di capitali, società di persone. Il cui statuto o atto costitutivo o fondativo preveda lo svolgimento di attività riconducibili alla presentazione dei Servizi ausiliari
- g) “*Responsabile dei Servizi ausiliari*”: il legale rappresentante del Soggetto diverso dalla persona fisica o colui che facendo parte della struttura organizzativa di quest’ultimo è delegato a svolgere le funzioni previste dall’art. 8 dei Requisiti per l’iscrizione nell’elenco nazionale obbligatorio;
- h) “*cliente*”: la persona fisica o giuridica alla quale vengono prestati i servizi ausiliari di assistenza e monitoraggio;
- i) “*operatori di microcredito*”: i soggetti abilitati ad erogare microcredito imprenditoriale ai sensi dell’art.111, comma 1 T.U.B e dell’art.3 del D.M. 176/2014 e i soggetti idonei ad erogare microcredito con finalità di inclusione sociale ai sensi dell’art. 111 comma 3 T.U.B e dell’art.5, comma 5 del D.M. 176/2014;
- j) “*TUB*”, il Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia, approvato con il decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 e successive modifiche e integrazioni;
- l) “*decreto*”, il decreto del Ministro dell’economia e delle finanze 17 ottobre 2014, n. 176, recante “Disciplina del microcredito, in attuazione dell’articolo 111, comma 5, del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385”;
- k) “*Codice deontologico e Regolamento disciplinare*”, il “Codice deontologico e Regolamento disciplinare” per i prestatori dei servizi accessori obbligatori non finanziari, pubblicato sul sito istituzionale dell’Ente Nazionale per il Microcredito www.tutor.microcredito.gov.it.



Art. 2

Funzioni di indirizzo dell'Ente

1. L'Ente definisce le presenti Linee guida in virtù delle funzioni di ente coordinatore nazionale con compiti di promozione, indirizzo, agevolazione, valutazione e monitoraggio degli strumenti microfinanziari, allo stesso attribuite ai sensi della normativa richiamata in premessa. Restano ferme le disposizioni in materia di servizi ausiliari previste dall'art. 111, commi 1 e 3 del TUB e dagli articoli 3 e 5, comma 5 del decreto.

TITOLO I

SERVIZI AUSILIARI DI ASSISTENZA E DI MONITORAGGIO

Art. 3

Principi generali sull'attività di prestazione dei servizi ausiliari

1. La prestazione dei servizi ausiliari sulle operazioni di microcredito, in fase istruttoria e nel periodo di rimborso del prestito, rappresenta uno dei fattori maggiormente qualificanti dell'attività microcreditizia, tale da valorizzare l'aspetto relazionale del microcredito stesso, accrescere l'educazione finanziaria e le competenze imprenditoriali del beneficiari, garantire la sostenibilità dei progetti di microimpresa e di lavoro autonomo. A tal fine, i servizi in questione devono essere erogati da parte di tutor appositamente formati, che sappiano integrare le competenze tecnico-specialistiche con competenze trasversali di tipo relazionale, proprie della sfera personale e delle caratteristiche individuali del singolo soggetto richiedente credito.

2. Per l'Ente, un'erogazione corretta ed efficace dei servizi ausiliari presuppone un'offerta ampia dei servizi stessi e modalità che assicurino il necessario rapporto diretto e personale fra tutor e soggetti finanziati. Ciò, anche allo scopo di:

- a) sviluppare le capacità personali ed auto imprenditoriali di coloro che richiedono l'accesso allo strumento del microcredito;
- b) rafforzare i rapporti fiduciari tra beneficiari e soggetti erogatori del microcredito, con l'obiettivo di aumentare il tasso di inclusione finanziaria e contenere i tassi di insolvenza;
- c) incentivare l'auto-imprenditorialità, dispiegando in tal modo le reali potenzialità dello



strumento microcredito e della garanzia pubblica ad esso associata.

3. In relazione a quanto enunciato nei commi precedenti, l'Ente ritiene necessario promuovere una evoluzione delle prassi di prestazione dei servizi ausiliari, al fine di rendere irrinunciabili contenuti e modalità di erogazione, utili a prevenire e minimizzare alcuni rischi, tra i quali:

- 1) aumento del tasso medio di insolvenza dei finanziamenti destinati alla realizzazione di progetti di microimprenditorialità e di lavoro autonomo;
- 2) frustrazione della legittima aspettativa da parte dei beneficiari di essere adeguatamente supportati dal sistema finanziario e dalle istituzioni;
- 3) alto tasso di escussione della garanzia prestata dal Fondo di garanzia per le P.M.I. (o da altri Fondi Pubblici di Garanzia) eventualmente favorito da comportamenti di “azzardo morale” da parte dei soggetti finanziatori a fronte dell'elevato grado di copertura offerto dal Fondo stesso;
- 4) fallimento degli obiettivi immateriali propri di un corretto progetto di microcredito anche in termini di soddisfazione psicologica del microimprenditore;
- 5) sottodimensionamento del tasso di inclusione sociale e finanziaria determinato dal rischio di selezione avversa dei beneficiari, eventualmente conseguente ad uno screening non efficace ai fini della valorizzazione dell'idea progettuale.

Art. 4

Modalità di erogazione dei servizi ausiliari

1. Ai fini di una piena valorizzazione delle caratteristiche culturali, umane e relazionali del microcredito, l'Ente evidenzia la necessità che i servizi stessi vengano erogati attraverso un rapporto diretto e personalizzato con il soggetto finanziato, evitando il ricorso a modalità di erogazione “a distanza”, le quali possono svolgere una funzione collaterale, ma non sostitutiva, nel rapporto tra tutor e beneficiario. Al riguardo, l'Ente invita tutti i soggetti a diverso titolo coinvolti nell'attività microcreditizia a superare ogni interpretazione restrittiva o meramente formale del dettato normativo in materia di servizi ausiliari, considerando che un'offerta ampia, personalizzata e quanto più esaustiva di tali servizi è condizione indispensabile per il miglior esito delle iniziative di microimpresa e di lavoro autonomo, oltre che per uno sviluppo sostenibile del mercato microcreditizio.



2. Coerentemente con tale visione, l'Ente raccomanda che i servizi ausiliari per il microcredito siano erogati (quantomeno in via prevalente) in forma diretta, attraverso incontri tra il tutor ed il soggetto destinatario, secondo un calendario di appuntamenti da fissare di comune accordo in relazione alle rispettive esigenze operative.

Art. 5

Linee d'indirizzo per la prestazione dei servizi ausiliari sulle operazioni di microcredito imprenditoriale

1. Ai sensi dell'art. 111, comma 1 del TUB e dell'art. 3 del decreto, le operazioni di microcredito imprenditoriale devono essere obbligatoriamente accompagnate, in fase istruttoria e durante il periodo di rimborso, da almeno due dei servizi ausiliari elencati nell'art. 3, primo comma del decreto medesimo.

2. Ferme restando le prescrizioni normative di cui sopra, l'Ente raccomanda agli operatori/tutor di porre particolare attenzione all'erogazione dei seguenti servizi ausiliari sulle operazioni di microcredito imprenditoriale:

2.a. in fase istruttoria:

- supporto alla definizione della strategia di sviluppo del progetto imprenditoriale e all'analisi di soluzioni per il miglioramento dello svolgimento dell'attività;
- supporto alla definizione dell'idea d'impresa, al fine di verificarne la sostenibilità economico finanziaria.

2.b. in fase di rimborso:

- supporto all'individuazione e diagnosi di eventuali criticità del progetto finanziato;
- orientamento verso le possibili soluzioni al fine di prevenire eventuali criticità dell'impresa;

3. In fase di rimborso i servizi di monitoraggio dovranno essere forniti nei primi tre anni di ammortamento, intensificandone possibilmente la frequenza. Negli ulteriori anni di ammortamento, in assenza di criticità segnalate, il tutor potrà limitarsi ad inviare ai microimprenditori finanziati questionari di qualità e misurazione dell'impatto sociale.



4. Tanto in fase istruttoria quanto in fase di rimborso, potranno altresì essere offerti, sulla base delle necessità del beneficiario, anche con il supporto di tecnologie ICT, ulteriori servizi ausiliari, tra i quali:

- 4.a. supporto per la soluzione di problemi legali, fiscali e amministrativi e informazioni circa i relativi servizi disponibili sul mercato;
- 4.b. supporto alla definizione dei prezzi e delle strategie di vendita, con l'effettuazione di studi di mercato;
- 4.c. formazione sulle tecniche di amministrazione dell'impresa, sotto il profilo della gestione contabile, della gestione finanziaria, della gestione del personale;
- 4.d. formazione sull'uso delle tecnologie più avanzate per innalzare la produttività dell'attività.

Art. 6

Linee d'indirizzo per la prestazione dei servizi ausiliari sulle operazioni di microcredito sociale

1. Ai sensi del combinato disposto dell'art. 111, comma 3 del TUB e dell'art. 5, comma 5 del decreto, le operazioni di microcredito sociale devono essere obbligatoriamente assistite da servizi ausiliari di bilancio familiare, volti a consentire l'inclusione sociale e finanziaria del beneficiario, le cui forme e modalità di svolgimento sono specificate nei contratti di finanziamento. Tali servizi devono in particolare fornire ai debitori informazioni utili a migliorare la gestione dei flussi delle entrate e delle uscite e realizzarsi durante l'intera durata del piano di rimborso del finanziamento.

2. Fermo restando quanto previsto dalle disposizioni di cui al precedente comma, l'Ente ravvisa l'opportunità che i servizi in questione vengano forniti non solo per l'intera durata del piano di rimborso del finanziamento, ma anche nella fase di istruttoria, al fine di poter valutare preventivamente la sostenibilità dei progetti di riequilibrio finanziario familiare, nonché l'affidabilità dei soggetti richiedenti, talvolta carenti delle nozioni di base necessarie per un'efficace gestione del bilancio delle proprie famiglie.

3. L'Ente, pertanto, raccomanda agli operatori/tutor di porre particolare attenzione



all'erogazione dei seguenti servizi ausiliari sulle operazioni di microcredito sociale:

3.a. *in fase istruttoria:*

- individuazione dei possibili beneficiari, sulla base di una verifica dell'effettivo stato di necessità e di esposizione da questi manifestate, nonché valutazione di congruità della richiesta e di affidabilità dei richiedenti;
- assistenza nel percorso di sostegno e redazione di un vero e proprio piano di sostenibilità del progetto di inclusione sociale e finanziaria;
 - formazione dei beneficiari per un corretto utilizzo delle risorse finanziarie di cui dispongono (educazione al bilancio familiare).

3.b. *in fase di rimborso:*

- monitoraggio della restituzione del prestito, in collaborazione con l'ente erogatore;
- accompagnamento del destinatario finale sulla base di piani standardizzati e/o personalizzati finalizzati a migliorare la gestione delle spese e a correggere eventuali criticità emerse.

TITOLO II

L'ELENCO NAZIONALE OBBLIGATORIO DEGLI OPERATORI IN SERVIZI NON FINANZIARI AUSILIARI

Capo I- Principi generali

Art. 7

Finalità

1. In conformità a quanto previsto dall'art. 13, comma 1-bis del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni in legge 1° dicembre 2016, n. 225, l'elenco di cui in premessa, istituito presso l'Ente, ha lo scopo di garantire un'adeguata qualità dei servizi ausiliari di assistenza e monitoraggio del microcredito, nonché la verifica qualitativa e quantitativa dei servizi ausiliari prestati.

2. Sono finalità specifiche dell'elenco:

- a) tutelare la fede pubblica e fornire, sia ai beneficiari finali del microcredito sia ai



- soggetti erogatori, uno strumento volto ad individuare e selezionare gli operatori in servizi non finanziari ausiliari di assistenza e monitoraggio per il microcredito;
- b) favorire, nel rispetto dei principi di trasparenza e parità di trattamento, l'inquadramento e la formazione di figure professionali altamente qualificate per lo svolgimento dei servizi ausiliari di assistenza e monitoraggio, in risposta alle esigenze degli operatori di microcredito competenti sul territorio nazionale.
 - c) assicurare che i soggetti che intendono svolgere l'attività di operatori in servizi non finanziari ausiliari di assistenza e di monitoraggio per il microcredito rispettino i requisiti e le condizioni di cui al successivo art. 9 e siano soggetti ad un costante monitoraggio, aggiornamento e formazione;
 - d) garantire la corretta trasmissione alla Banca d'Italia di informazioni qualitative e quantitative sull'erogazione dei servizi ausiliari da parte degli operatori iscritti nell'elenco e sui servizi prestati dagli stessi, anche a fini di supporto dell'attività di vigilanza esercitata in materia dalla Banca d'Italia, che si avvale delle valutazioni effettuate dall'Ente;

Art. 8

Consiglio di Gestione dell'Elenco dei Tutor

1. Con delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Ente Nazionale per il Microcredito è stato istituito un Consiglio di Gestione dell'Elenco Tutor, i cui componenti, tra cui il Presidente, vengono nominati con determina adottata del Presidente dell'Ente;
2. Il Consiglio di Gestione compie gli atti e le attività che siano ad esso espressamente attribuiti dalle presenti Linee Guida e dal Codice Deontologico e Regolamento Disciplinare per gli Operatori in servizi non finanziari ausiliari di assistenza e monitoraggio per il microcredito. In particolare, il Consiglio di Gestione cura:
 - la tenuta e l'aggiornamento dell'Elenco nazionale obbligatorio degli operatori in servizi non finanziari ausiliari di assistenza e monitoraggio per il microcredito;
 - la redazione del rapporto semestrale alla Banca d'Italia previsto dall'articolo 29 delle *Linee Guida*;
 - la vigilanza sul rispetto da parte degli iscritti nell'Elenco del *Codice deontologico* e l'applicazione delle procedure e delle sanzioni previste nel *Regolamento disciplinare*.



Capo II- Requisiti per l'iscrizione

Art. 9

Sezione persone fisiche e soggetti diversi dalle persone fisiche

Si rimanda al documento pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente Nazionale per il Microcredito (www.tutor.microcredito.gov.it) avente ad oggetto i Requisiti per l'iscrizione nell'elenco nazionale obbligatorio degli operatori in servizi non finanziari ausiliari di assistenza e monitoraggio per il microcredito.

Art. 10

Sezione intermediari finanziari vigilati

Gli intermediari finanziari vigilati dalla Banca d'Italia (ivi inclusi i relativi dipendenti e collaboratori che dovessero essere segnalati), che erogano microcredito prestando in via diretta i servizi ausiliari di assistenza e monitoraggio, sono censiti in un'apposita sezione informativa dell'Elenco. Il censimento avverrà tramite l'invio del **Modulo C**, a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo tutor@pec.microcredito.gov.it, indicando nell'oggetto la dicitura "*Censimento intermediari finanziari vigilati*", oppure tramite raccomandata con ricevuta di ritorno da inviarsi presso la sede legale dell'Ente così come risultante dal sito istituzionale www.tutor.microcredito.gov.it. La busta chiusa dovrà recare sul frontespizio l'indicazione del mittente e la dicitura: "*Censimento intermediari finanziari vigilati*".

Capo III- La gestione dell'elenco

Art. 11

Gestione dell'elenco

1. L'Ente, tramite il Consiglio di Gestione, cura la tenuta e l'aggiornamento dell'elenco con modalità idonee ad agevolarne la diffusione e la consultazione.



Art. 12

Domanda di iscrizione ed avvio del procedimento

1. La domanda di iscrizione nell'elenco per le persone fisiche e per i soggetti diversi dalle persone fisiche, deve essere presentata all'Ente tramite il **Modulo A**, a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo tutor@pec.microcredito.gov.it, indicando nell'oggetto la dicitura *“Richiesta iscrizione elenco nazionale obbligatorio operatori in servizi non finanziari ausiliari di assistenza e monitoraggio per il microcredito”*, oppure tramite raccomandata con ricevuta di ritorno da inviarsi presso la sede legale dell'Ente così come risultante dal sito istituzionale www.tutor.microcredito.gov.it. La busta chiusa dovrà recare sul frontespizio l'indicazione del mittente e la dicitura: *“Richiesta iscrizione nell'elenco nazionale obbligatorio degli operatori in servizi non finanziari ausiliari di assistenza e monitoraggio per il microcredito”*.
2. All'atto della presentazione della domanda il richiedente attesta, ai sensi del D.P.R. n.445/2000, il possesso dei requisiti richiesti all'art. 9 e provvede ad allegare la documentazione elencata nel Modulo A.
3. L'iscrizione nell'elenco avviene di diritto per i soggetti che al momento della pubblicazione delle presenti Linee Guida hanno prestato servizi ausiliari per finanziamenti di microcredito già concessi e in via di ammortamento, fatta salva la successiva verifica del possesso dei requisiti minimi stabiliti ai sensi dell'art. 9. Gli intermediari vigilati che abbiano concesso finanziamenti di microcredito ancora in corso di ammortamento alla data di entrata in vigore delle presenti Linee guida comunicano all'Ente i nominativi dei tutor di cui si sono avvalsi ai fini della conseguente iscrizione di diritto tramite il **Modulo B**, a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo tutor@pec.microcredito.gov.it, indicando nell'oggetto la dicitura *“Comunicazione dei tutor ai fini dell'iscrizione di diritto nell'elenco nazionale obbligatorio degli operatori in servizi non finanziari ausiliari di assistenza e monitoraggio per il microcredito”*, oppure tramite raccomandata con ricevuta di ritorno da inviarsi presso la sede legale dell'Ente così come risultante dal sito istituzionale www.tutor.microcredito.gov.it. La busta chiusa dovrà recare sul frontespizio l'indicazione del mittente e la dicitura: *“Comunicazione dei tutor ai fini dell'iscrizione di diritto nell'elenco nazionale obbligatorio degli operatori in servizi non finanziari ausiliari di assistenza e monitoraggio per il microcredito”*. Ai fini dell'iscrizione, i tutor inoltrano all'Ente, entro e non oltre un anno a partire dalla data di pub-



blicazione delle presenti linee guida, con le stesse modalità di cui al comma 1, l'apposito **Modulo A** di domanda.

Art. 13 **Istruttoria**

1. Ricevuta la domanda di iscrizione nell'elenco, l'unità organizzativa responsabile, Ufficio Tutor, ne verifica la completezza e la regolarità e ne cura l'istruttoria con riguardo alla sussistenza dei requisiti necessari per l'iscrizione.
2. Per la domanda di iscrizione di diritto nell'elenco il termine per la conclusione del procedimento decorre dalla data in cui il nominativo del tutor che ha presentato richiesta attraverso il Modulo A trovi corrispondenza con i nominativi dei tutor comunicati con il Modulo B di cui si è avvalso l'intermediario finanziario vigilato.
3. Nel caso in cui l'Ufficio tutor accerti incompletezze o irregolarità, ne dà comunicazione al richiedente entro il termine di 60 giorni, indicando le incompletezze o le irregolarità. In questi casi il termine per la conclusione del procedimento decorre dalla data di ricevimento della domanda completata o regolarizzata da parte del soggetto istante.
4. I termini per il procedimento possono essere sospesi, per una sola volta e per un periodo di tempo non superiore a 180 giorni, ai fini dello svolgimento da parte dell'Ente di ulteriori accertamenti anche presso altre amministrazioni o Autorità.
5. Terminata l'istruttoria, il Responsabile del procedimento, in presenza dei relativi e necessari requisiti, sottopone l'istanza al Consiglio di Gestione per la delibera di approvazione; in caso di mancata approvazione, comunica tempestivamente all'istante i motivi che ostano all'accoglimento della domanda a mezzo posta elettronica certificata.

Entro il termine di 10 giorni dal ricevimento della comunicazione, l'istante ha il diritto di presentare per iscritto le proprie osservazioni, eventualmente corredate da documenti.

La comunicazione dell'Ente interrompe i termini del procedimento. Pertanto, il termine di 120 giorni inizia nuovamente a decorrere dalla data di presentazione delle osservazioni o, in mancanza, dalla scadenza del termine di 10 giorni. Dell'eventuale mancato accoglimento di tali osservazioni deve essere data ragione nella motivazione del provvedimento finale.

Al verificarsi di tali ipotesi, il Responsabile del procedimento formula al Consiglio di Gestione motivata proposta di diniego di iscrizione.



Art. 14

Deliberazione dell'iscrizione

1. Il Consiglio di Gestione delibera sulla domanda di iscrizione entro il termine pari a 120 giorni.
2. Del provvedimento di iscrizione è data comunicazione all'interessato, a mezzo posta elettronica certificata.
3. In caso di mancato ricevimento della comunicazione di cui al comma 2 presso la casella di posta elettronica certificata per cause imputabili al destinatario, la stessa si intende comunque regolarmente ricevuta. Resta salva la facoltà dell'Ente di avvalersi delle altre modalità di comunicazione previste dall'ordinamento.

Art. 15

Iscrizione

1. L'efficacia dell'iscrizione è condizionata alla stipula, ai sensi dell'art. 5 DPR 137/2012, di idonea assicurazione per i danni derivanti al cliente e/o all'Operatore di Microcredito e/o all'intermediario finanziario vigilato, nell'esercizio dell'attività professionale. L'Ente all'atto dell'iscrizione ne verifica la stipula e, in mancanza, dispone l'iscrizione con la dicitura "non operativo". Tale dicitura viene eliminata nel momento in cui viene fornita la prova dell'avvenuta stipula della predetta assicurazione.

2. Per ciascun iscritto nell'Elenco dei Tutor, sono indicate le seguenti informazioni:

a) *per le persone fisiche:*

- 1) cognome e nome;
- 2) luogo e data di nascita;
- 3) codice fiscale;
- 4) data di iscrizione nell'elenco;
- 5) domicilio eletto in Italia e relativo indirizzo, nonché il comune di residenza e il relativo indirizzo, se diversi dal domicilio eletto;
- 6) indirizzo della casella di posta elettronica certificata;
- 7) eventuali provvedimenti incidenti sull'esercizio dell'attività in essere nei confronti dell'iscritto;



8) i nominativi dei dipendenti e dei collaboratori di cui il tutor si avvale per il contatto con il pubblico nello svolgimento della propria attività.

b) *per i soggetti diversi dalle persone fisiche:*

1) denominazione sociale;

2) data di costituzione;

3) sede legale;

4) legale rappresentante;

5) data di iscrizione nell'elenco;

6) indirizzo della casella di posta elettronica certificata;

7) eventuali provvedimenti incidente sull'esercizio dell'attività in essere nei confronti dell'iscritto;

8) i nominativi del Responsabile dei Servizi ausiliari che ha sostenuto la prova valutativa, dei dipendenti e dei collaboratori di cui il tutor si avvale per il contatto con il pubblico nello svolgimento della propria attività.

Art. 16

Diniego di iscrizione

1. Qualora il Consiglio di Gestione decida di negare l'iscrizione del richiedente all'Elenco, del diniego e dei suoi motivi è data notizia all'interessato a mezzo posta elettronica certificata.

2. In caso di mancato ricevimento della comunicazione di cui al comma 1 presso la casella di posta elettronica certificata per cause imputabili al destinatario, la stessa si intende comunque regolarmente ricevuta. Resta salva la facoltà dell'Ente di avvalersi delle altre modalità di comunicazione previste dall'ordinamento.

Art. 17

Cancellazione o sospensione su domanda dell'interessato

1. L'iscritto che non intendesse svolgere più o sospendere l'attività di prestazione dei servizi, anche a seguito di cessioni di azienda, atti di trasformazione, fusione o scissione, può chiedere la cancellazione o la sospensione dall'elenco tramite richiesta scritta da inviare a mezzo di posta elettronica certificata all'indirizzo tutor@pec.microcredito.gov.it, indicando



nell'oggetto la dicitura “*Richiesta cancellazione o sospensione elenco nazionale obbligatorio operatori in servizi non finanziari ausiliari di assistenza e monitoraggio per il microcredito*”.

2. In caso di domande di cancellazione presentate con modalità diverse di quella di cui al comma 1, l'unità organizzativa responsabile del procedimento valuta, la sussistenza di tutti i presupposti per procedere al loro accoglimento.

3. Ricevuta la domanda di cancellazione dall'Elenco l'unità organizzativa responsabile ne verifica la completezza e la regolarità e ne cura l'istruttoria, con particolare riguardo alla sussistenza dei presupposti necessari per la cancellazione.

4. I termini del procedimento possono essere sospesi per una sola volta e per un periodo non superiore a 180 giorni per lo svolgimento da parte dell'Ente di ulteriori accertamenti anche presso altre amministrazioni o Autorità. In tal caso i termini riprendono a decorrere dal ricevimento o dall'acquisizione delle integrazioni dell'istruttoria.

5. In caso di domande di cancellazione presentate da soggetti iscritti avverso i quali è in corso una attività di controllo prevista dal Capo VIII delle presenti linee guida ovvero l'Ente disponga di informazioni tali per cui ne possa scaturire la predetta attività, i termini del relativo procedimento restano sospesi per tutta la durata della relativa istruttoria e comunque per un periodo non superiore a 180 giorni. Qualora l'attività di controllo si concluda con l'avvio di una procedura sanzionatoria secondo la disciplina vigente, troverà applicazione il successivo comma 6.

6. In caso di domande di cancellazione presentate da soggetti iscritti avverso i quali è stata avviata una procedura sanzionatoria in seguito ad attività di controllo previste dal Capo VIII delle presenti linee guida, i termini del relativo procedimento restano sospesi per tutta la durata della relativa procedura.

7. Qualora al termine della procedura sanzionatoria venga comminata la sanzione della sospensione o della cancellazione dall'elenco per gravi violazioni ex artt. 22 e 23, la domanda di cancellazione viene dichiarata inammissibile e, in caso venga adottato un provvedimento di sospensione, la stessa non potrà essere ripresentata sino allo scadere del termine del periodo ivi stabilito.

8. Il Responsabile del procedimento, svolti i necessari accertamenti, formula la proposta di cancellazione al Consiglio di Gestione. Il Consiglio di Gestione delibera sulla domanda di cancellazione entro il termine di 120 giorni.

9. Del provvedimento di cancellazione è data comunicazione all'interessato a mezzo posta elettronica certificata.



In caso di mancato ricevimento della comunicazione presso la casella di posta elettronica certificata per cause imputabili al destinatario, la stessa si intende comunque regolarmente ricevuta. Resta salva la facoltà dell'Ente di avvalersi delle altre modalità di comunicazione previste dall'ordinamento.

Art. 18

Cancellazione per decesso o estinzione

1. Il decesso dell'iscritto ovvero l'estinzione della società iscritta determina la cancellazione d'ufficio dall'Elenco.

Capo IV- Corso di orientamento, prova valutativa e aggiornamento professionale

Art. 19

Corso di orientamento

1. L'Ente organizza corsi di orientamento per il conseguimento di idonei livelli di conoscenza teorica, di capacità, di competenza tecnico-operativa e comunicazione nelle materie rilevanti nell'esercizio dell'attività di tutor.

2. Possono essere esonerati dalla partecipazione ai corsi di orientamento coloro che attestino di aver frequentato con esito positivo corsi erogati da soggetti terzi, conformi agli standard individuati dall'Ente e pubblicati sul sito istituzionale del medesimo. I Soggetti particolarmente qualificati per aver svolto attività di microcredito, o iscritti in albi professionali, possono chiedere di accedere alla prova valutativa senza seguire i suddetti corsi.

3. Per accedere alla prova valutativa, l'operatore in servizi non finanziari ausiliari di assistenza e monitoraggio è tenuto a frequentare il corso di orientamento di cui ai commi 1 e 2. qualora il richiedente l'iscrizione nell'Elenco sia un soggetto diverso da una persona fisica, al corso partecipa il Responsabile dei Servizi ausiliari.

4. L'Ente, attraverso il suo sito istituzionale, comunica le date e le modalità di svolgimento del Corso di Orientamento e la lista dei corsi forniti da soggetti terzi conformi agli standard individuati dall'ente e pubblicati sul suo sito istituzionale.



Art. 20

Prova valutativa

1. Il candidato dovrà sostenere una prova valutativa consistente nell'accertamento da parte dell'ENM dell'effettiva idoneità a svolgere i servizi di assistenza e monitoraggio.
2. La data e la modalità di svolgimento di ciascuna sessione della prova valutativa sono definite con un apposito avviso approvato dal Consiglio di Gestione e pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente almeno 30 giorni prima della data prevista per lo svolgimento di ciascuna sessione. L'ente assicurerà lo svolgimento di almeno due sessioni di prove valutative all'anno.
3. L'avviso approvato a norma del comma precedente deve indicare necessariamente:
 - a) requisiti di ammissione ossia i requisiti di professionalità ed onorabilità di cui all'art. 9 c.1;
 - b) la data ed il luogo di svolgimento della sessione o delle sessioni di prova valutativa cui l'avviso si riferisce;
 - c) le materie su cui verte la prova valutativa ed il peso attribuito a ciascuna prova in termini percentuali;
 - d) le modalità di iscrizione alla prova valutativa;
 - f) le modalità di attestazione della frequentazione del corso di orientamento previsto dall'art. 19 comma 1 delle presenti linee guida;
 - g) le modalità previste ai sensi dell'art. 19 comma 2 delle presenti linee guida;
 - h) le modalità di svolgimento della prova valutativa, con specifico riferimento a:
 - 1) l'individuazione degli eventuali strumenti informatici utilizzati;
 - 4) l'indicazione del punteggio necessario per il superamento della prova valutativa e;
 - 5) le cause di esclusione dalla prova valutativa per condotte irregolari del candidato;
 - 6) le modalità di pubblicazione dei risultati della prova valutativa .
4. Qualora il soggetto sia cancellato o sospeso all'Elenco ai sensi degli artt. 17 e 23 delle presenti linee guida, lo stesso non deve sostenere la prova valutativa ai fini di una nuova iscrizione nell'elenco fatta salva l'ipotesi che intercorra un periodo continuativo di inattività pari o



superiore a cinque anni tra la data di cancellazione e la data di presentazione della nuova domanda di iscrizione.

5. Ai fini di cui al comma 4, qualora il soggetto cancellato dall'elenco ai sensi degli artt. 17 e 23 sia inattivo, i termini per il computo del periodo continuativo di inattività pari o superiore a cinque anni decorrono dalla data di iscrizione nell'elenco con la dicitura "non operativo", salvo che lo stesso non dimostri di aver adempiuto agli obblighi di aggiornamento professionale di cui all'art. 21.

4. Il Consiglio di Gestione, almeno 10 giorni prima della data prevista per ciascuna sessione, nomina una Commissione d'Esame composta da non meno di tre e non più di cinque commissari, di cui almeno uno, che svolge le funzioni di Presidente, è scelto fra i componenti del Consiglio di Gestione. La Commissione presiede allo svolgimento della prova d'Esame e ne attesta i risultati, redigendo apposito verbale.

5. La composizione della Commissione d'Esame è pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente entro il termine previsto dal comma precedente.

6. E' incompatibile con la funzione di componente della Commissione d'esame chi abbia, con taluno dei partecipanti alla prova valutativa, rapporti di coniugio o di stabile convivenza ovvero di parentela o affinità entro il quarto grado, o comunque rapporti che pregiudichino la necessaria indipendenza di giudizio.

7. I componenti della Commissione d'Esame non devono aver preso parte direttamente o indirettamente ad attività di formazione organizzate da soggetti terzi e rivolte alla preparazione della prova valutativa.

8. Il componente della Commissione esaminatrice che si trovi in situazione di incompatibilità deve preventivamente dichiararlo, onde consentire la propria sostituzione.

9. Il Comitato di Gestione determina i compensi eventualmente spettanti ai componenti della Commissione d'Esame.



Art. 21

Disciplina dei corsi di aggiornamento professionale

1. Gli iscritti nell'Elenco sono tenuti all'aggiornamento professionale mediante la frequenza a corsi di formazione, di regola da effettuarsi annualmente.
2. Per i soggetti diversi dalle persone fisiche, l'obbligo dell'aggiornamento professionale di cui al precedente comma 1 è assolto dal Responsabile dei servizi ausiliari.
3. L'Ente stabilisce e pubblica sul proprio sito ufficiale gli standard dei corsi di formazione finalizzati all'aggiornamento professionale. I corsi di formazione, di durata complessiva non inferiore a dieci ore per anno, sono somministrati dall'Ente stesso o da terzi soggetti terzi accreditati dallo stesso Ente in forma di corsi, seminari, convegni, tavole rotonde, dibattiti. Per un massimo di cinque ore annuali i corsi stessi potranno essere seguiti anche mediante video conferenze, o in modalità e-learning.
4. L'Ente verifica l'assolvimento del dovere di aggiornamento professionale, richiedendo la trasmissione della copia degli attestati rilasciati all'esito dei corsi di formazione.

Capo V- Provvedimenti sanzionatori e cautelari

Art. 22

Responsabilità dei Tutor

1. Il Tutor è personalmente responsabile per condotte al Lui ascrivibili.
2. Nei casi in cui il Tutor, nell'espletamento delle sue attività previste nelle presenti Linee Guida si avvalga per il contatto con il pubblico di dipendenti o collaboratori, sarà altresì responsabile in sede civile e penale in via solidale o concorrenziale per le illecità commesse dai suoi dipendenti o collaboratori.

Art. 23

Provvedimenti Disciplinari

1. Si rinvia all'apposito Codice Deontologico e Regolamento Disciplinare per gli Operatori in



servizi non finanziari ausiliari di assistenza e monitoraggio per il microcredito, pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente www.tutor.microcredito.gov.it nella sezione Tutor.

Capo VI-Pubblicità

Art. 24

Pubblicità dell'Elenco

1. L'elenco costantemente aggiornato è pubblicato nel sito internet istituzionale dell'Ente www.tutor.microcredito.gov.it ed è accessibile all'utenza.
2. Dei provvedimenti incidenti sui dati contenuti nell'elenco è data altresì la più ampia pubblicità mediante il sito www.microcredito.gov.it.

Art. 25

Pubblicità dei nominativi di dipendenti e collaboratori

1. L'Ente cura, mediante il proprio sito istituzionale, la pubblicazione dei nominativi dei dipendenti e dei collaboratori di cui si avvalgono i Tutor.

Capo VII- Comunicazioni

Art. 26

Comunicazioni a carico degli iscritti

1. I soggetti iscritti sono tenuti a prestare la collaborazione necessaria al fine di consentire all'ENM lo svolgimento delle sue funzioni e la corretta tenuta dell'elenco in oggetto.
2. I soggetti iscritti devono inviare informazioni periodiche, a cadenza semestrale, di carattere qualitativo e quantitativo dei servizi ausiliari prestati, con particolare riferimento ai contatti stipulati, alle relative controparti, nonché alla tipologia e alla modalità di prestazione dei servizi ausiliari, secondo quanto stabilito dal Comitato Tecnico previsto dal Protocollo d'Intesa con Banca d'Italia di cui in premessa.



3. Gli iscritti comunicano all'Ente, entro dieci giorni, la variazione dei dati contenuti nell'elenco, ivi compresi gli estremi identificativi della polizza assicurativa.

4. L'Ente qualora abbia documentata evidenza della incongruità o incompletezza delle informazioni contenute nell'Elenco, previa intimazione all'interessato a mezzo di posta elettronica certificata di comunicare la variazione, in caso di inerzia dello stesso dispone d'ufficio la modifica dei dati contenuti nell'elenco. Resta salva la possibilità di intraprendere iniziative di carattere sanzionatorio.

5. In caso di mancato ricevimento della comunicazione di cui al comma 4, presso la casella di posta elettronica certificata (PEC) per cause imputabili al destinatario, la comunicazione medesima si intende comunque ricevuta.

Resta salva la facoltà dell'Ente di avvalersi delle altre modalità di comunicazione previste dall'ordinamento.

Art. 27

Comunicazioni dell'ENM alla Banca d'Italia

1. L'Ente trasmette ogni sei mesi alla Banca d'Italia- anche ai fini di supporto dell'attività di vigilanza esercitata in materia dalla Banca d'Italia- un rapporto contenente le informazioni di carattere qualitativo e quantitativo dei servizi ausiliari di assistenza e di monitoraggio prestati dai tutor iscritti nell'elenco e le valutazioni condotte dall'Ente sull'attività degli stessi tutor.

2. Le modalità di trasmissione delle informazioni di cui al comma 1 sono definite dal Comitato Tecnico istituito secondo quanto previsto dal Protocollo d'intesa di cui in premessa.

Capo VIII- Disposizioni finali

Art. 28

Esternalizzazione

1. L'Ente, individuati i criteri e le procedure per la valutazione e la selezione dei potenziali fornitori, può affidare a soggetti terzi lo svolgimento di alcune attività operative, anche con-



nesse alla gestione dell'Elenco, nonché la funzione di revisione interna.

2. L'esternalizzazione non esime gli organi dell'Ente dalle responsabilità loro assegnate da leggi o regolamenti e non deve pregiudicare la possibilità per Banca d'Italia di disporre senza ritardo della documentazione eventualmente tenuta dai soggetti incaricati.
3. L'incarico di esternalizzazione deve essere formalizzato in un contratto scritto che definisce, tra l'altro, l'oggetto, i limiti dell'incarico conferito, i livelli di servizio minimo e individua le linee guida dell'attività.
4. L'Ente individua gli strumenti e le procedure, anche contrattuali, per intervenire tempestivamente nel caso di inadeguatezza dei servizi forniti.
5. L'Ente assicura che il soggetto incaricato si impegni all'osservanza dell'obbligo di riservatezza e di non divulgazione delle informazioni apprese nell'adempimento dell'incarico.

Art. 29

Regolamentazione integrativa

1. Il Consiglio di Gestione può dettare disposizioni dirette ad attuare, precisare ovvero specificare le disposizioni delle presenti Linee Guida con riguardo all'organizzazione, alle funzioni e all'attività svolta.
2. Il Consiglio di Gestione può inoltre approvare circolari in ordine alle materie attribuite alla competenza dell'Ente da leggi o regolamenti.
3. Tutte le disposizioni e circolari approvate ai sensi dei commi 1 e 2 devono essere tempestivamente pubblicate nell'area del sito web dell'Ente accessibile al pubblico.

Art. 30

Modificazioni delle presenti Linee Guida

1. Le presenti Linee guida possono essere modificate con le stesse modalità previste e applicate per la loro approvazione.



Art. 31

Clausola finale

1. Per tutto quanto non previsto nelle presenti Linee Guida, si applicano, in quanto compatibili, le norme generali sul procedimento amministrativo contenute nella Legge n.241/1990 e successive modifiche.

Art. 32

Informazioni

1. Le presenti Linee Guida sono pubblicate sul sito www.tutor.microcredito.gov.it.
2. Eventuali informazioni o chiarimenti possono essere richiesti contattando l'Ufficio Tutor dell'Ente Nazionale per il Microcredito i cui recapiti sono indicati nei contatti del sito.

Art. 33

Tutela della privacy

1. Ogni operazione di raccolta e trattamento dati sarà conforme con il Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e con la normativa vigente