



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

*ATTUAZIONE DEGLI ORIENTAMENTI DELL' AUTORITÀ
BANCARIA EUROPEA IN MATERIA DI DISPOSITIVI DI
GOVERNANCE E DI CONTROLLO SUI PRODOTTI
BANCARI AL DETTAGLIO – MODIFICHE ALLE
DISPOSIZIONI DI TRASPARENZA*

RESOCONTO DELLA CONSULTAZIONE

Dicembre 2018

PREMESSA E NOTA METODOLOGICA

Le Disposizioni in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” (di seguito “Disposizioni”) sono state modificate per dare attuazione agli Orientamenti dell’Autorità Bancaria Europea (*European Banking Authority* – EBA) sui “Dispositivi di *governance* e di controllo sui prodotti bancari al dettaglio”, pubblicati il 22 marzo 2016. Gli interventi riguardano principalmente il paragrafo 1-*bis* della sezione XI delle Disposizioni, in materia di procedure di governo e controllo sui prodotti.

La tabella dà conto degli esiti della valutazione delle osservazioni, indicando quelle accolte, pienamente o in parte, e quelle non accolte. Nei casi in cui si è ritenuto che le osservazioni pervenute si basassero su una lettura non del tutto corretta del documento posto in consultazione o che fosse comunque possibile rispondere alle stesse senza apportare modifiche al testo normativo, si è provveduto a fornire chiarimenti nella tabella.

Non sono riportate nella tabella osservazioni concernenti parti delle Disposizioni diverse da quelle oggetto di consultazione: queste verranno tenute in considerazione dalla Banca d’Italia in occasione di eventuali futuri interventi sulle Disposizioni.

La consultazione si è chiusa il 9 aprile 2018.

Sono pervenuti 4 documenti provenienti da:

ABI – Associazione Bancaria Italiana

ASSILEA – Associazione Italiana Leasing

ASSOFIN – Associazione Italiana del Credito al Consumo e Immobiliare

OAM – Organismo degli Agenti e dei Mediatori

Disposizioni (rif.)	Osservazioni ricevute	Accolta (Sì/No/In parte/ Chiarimento al lato)	Motivazione
Osservazioni generali			
<i>Ambito di applicazione</i>	<p>Si chiede di applicare la disciplina di cui al paragrafo 1-<i>bis</i> della sezione XI delle Disposizioni ai soli consumatori, in quanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> – i costi che deriverebbero dall’applicazione delle procedure ai prodotti destinati all’intera clientela al dettaglio potrebbero non essere solo di poco superiori rispetto a quelli derivanti da un’applicazione ristretta ai prodotti destinati ai consumatori, in quanto sarebbe da escludersi la possibilità di applicare economie di scala; in particolare, tali costi sarebbero rilevanti per gli intermediari di minori dimensioni. A questo riguardo, è stato osservato che l’analisi di impatto non presenterebbe una puntuale quantificazione dei costi delle diverse opzioni considerate. <p>In alternativa, si chiede di valutare l’estensione della disciplina ai prodotti destinati a tutta la clientela al dettaglio “dopo un congruo periodo di sperimentazione”;</p> <ul style="list-style-type: none"> – si determinerebbe una non uniforme applicazione della normativa da parte degli operatori attivi sul mercato europeo – con particolare riferimento ai contratti di finanziamento nella forma del leasing (prevalentemente offerti a soggetti diversi dai consumatori), sarebbe problematico differenziare il prodotto a seconda che sia rivolto alla clientela al 	In parte	<p>Si ritiene di confermare la scelta di applicare la disciplina sulle procedure di governo e controllo sui prodotti di cui al paragrafo 1-<i>bis</i> della sezione XI delle Disposizioni all’intera clientela al dettaglio, con alcuni adattamenti volti a tenere conto delle osservazioni ricevute (cfr. <i>infra</i>).</p> <p>Come rappresentato nel documento di consultazione, l’analisi di impatto - per la ridotta disponibilità di dati - è stata svolta in forma semplificata e ha dunque natura qualitativa; per queste stesse ragioni, l’analisi è stata sviluppata secondo una prospettiva di sistema, idonea a considerare i costi e i benefici delle diverse opzioni regolamentari per il comparto bancario e finanziario nel suo complesso.</p> <p>Alcuni rispondenti alla consultazione hanno sostenuto che i costi sarebbero superiori a quelli considerati nell’ambito dell’analisi di impatto, soprattutto per gli intermediari di minori dimensioni.</p> <p>Tuttavia, si ritiene che – pur a fronte degli oneri che potrebbero derivare dall’estensione dell’ambito applicativo della disciplina – i benefici per la clientela e per il sistema bancario stesso siano di rilevanza tale da giustificare la conferma della scelta normativa</p>

	<p>dettaglio (es. professionisti o micro imprese) o ad altre fasce di clientela imprenditoriale.</p>	<p>posta in consultazione.</p> <p>Un'applicazione circoscritta ai soli consumatori non garantirebbe infatti un adeguato livello di protezione nei confronti di categorie di clienti (persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale, enti senza finalità di lucro, micro-imprese) che presentano esigenze di tutela analoghe a quelle dei consumatori, anche tenuto conto del livello di alfabetizzazione finanziaria della clientela italiana. Questa scelta è coerente con l'impostazione delle disposizioni già vigenti in materia di requisiti organizzativi, che si applicano all'attività svolta nei confronti dell'intera clientela al dettaglio.</p> <p>Quanto al riferimento alla non uniforme applicazione della normativa a livello europeo, la possibilità per gli Stati membri di compiere scelte differenti nell'attuazione degli Orientamenti dell'EBA discende direttamente dalla facoltà che gli Orientamenti stessi attribuiscono agli Stati di estendere l'ambito di applicazione delle procedure a categorie di clientela diverse dai soli consumatori. L'esercizio di questa facoltà non crea disparità, almeno con riguardo all'offerta in Italia, in quanto alle Disposizioni sono soggetti tutti gli intermediari – nazionali ed esteri – che offrono prodotti bancari sul territorio della Repubblica.</p> <p>Con riferimento ai costi connessi con l'estensione della disciplina ai prodotti destinati alla clientela al dettaglio, si fa comunque presente che nel documento di consultazione si era tenuto conto anche di</p>
--	--	--

		<p>questi nel prevedere che le nuove procedure si applichino ai soli prodotti di futura immissione nel mercato (1° gennaio 2019) e non anche ai prodotti già in commercio (impostazione pure consentita dagli Orientamenti dell'EBA).</p> <p>Ciò posto, in applicazione del principio di proporzionalità, le disposizioni sono state modificate per tenere conto delle osservazioni pervenute in consultazione relative agli oneri di applicazione della disciplina, soprattutto per gli intermediari minori; in particolare:</p> <p>1) è stata prevista una graduazione degli obblighi sulla base della rischiosità e complessità dei prodotti e delle diverse tipologie di clienti. Per i prodotti destinati unicamente a clienti al dettaglio diversi dai consumatori e che l'intermediario abbia individuato come caratterizzati da minore complessità e rischiosità (cfr. paragrafo 1 della sezione XI), il <i>product testing</i> può essere omissso e il monitoraggio può avvenire sulla base dei soli dati e informazioni disponibili all'intermediario nell'ambito della sua operatività corrente (es., esame dei reclami pervenuti, valutazione della frequenza degli inadempimenti degli obblighi contrattuali da parte della clientela, etc.). Viene precisato che tra i prodotti che l'intermediario può individuare come meno complessi e rischiosi non possono in ogni caso rientrare i prodotti composti, come definiti nel paragrafo 3 della sezione I delle Disposizioni;</p> <p>2) è stato previsto che gli intermediari di minori dimensioni (individuati sulla base dall'attivo di</p>
--	--	---

			<p>bilancio a livello individuale o consolidato) e, in ogni caso, le BCC, applichino le procedure del paragrafo 1-<i>bis</i> solo a partire dal 1° gennaio 2020.</p> <p>Infine, si fa presente che i requisiti organizzativi disciplinati nella sezione XI delle Disposizioni si applicano comunque secondo principi di proporzionalità, avendo riguardo, tra l'altro, alla natura, alla dimensione, alla complessità dell'operatività degli intermediari nonché alle diverse tipologie di clienti.</p>
	<p>Si chiede di esplicitare che il par. 1-<i>bis</i>.2 si applica ai mediatori creditizi; a questo fine, si propone di:</p> <ul style="list-style-type: none"> – modificare la sezione VIII delle Disposizioni in materia di requisiti organizzativi dei mediatori creditizi, per richiedere loro l'adozione di specifiche procedure interne in materia di distribuzione dei prodotti (modellate sulle previsioni del nuovo paragrafo 1-<i>bis</i>.2 della sezione XI); in alternativa, – inserire nella sezione VIII un riferimento agli obblighi previsti dal paragrafo 1-<i>bis</i>.2 della sezione XI. 	Sì	<p>La sezione VIII delle Disposizioni è stata modificata per prevedere che i mediatori creditizi osservino gli obblighi in materia di distribuzione dei prodotti di cui al paragrafo 1-<i>bis</i>.2 della sezione XI, lettere a), b), f) e g) (<i>i.e.</i>, offerta dei prodotti solo sul mercato di riferimento individuato dall'intermediario produttore, salvo eccezioni opportunamente motivate; capacità di stabilire se un cliente appartiene a un determinato mercato di riferimento; possesso di un'adeguata conoscenza del mercato di riferimento; svolgimento dell'attività di monitoraggio sui prodotti distribuiti; osservanza degli obblighi da parte di dipendenti e collaboratori; formalizzazione e documentazione delle azioni intraprese).</p>

<p><i>Distribuzione/collocamento dei prodotti tramite venditori convenzionati di beni o servizi (c.d. dealer)</i></p>	<p>Si chiede che i fornitori di beni e servizi che promuovono o concludono contratti di credito unicamente per l'acquisto di propri beni e servizi sulla base di apposite convenzioni con i finanziatori (c.d. <i>dealer</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> – vengano esclusi dalla nozione di “distributori” e non siano quindi assoggettati alla disciplina di cui al par. 1-<i>bis</i>.2; in alternativa, – non siano assoggettati ad alcuni obblighi o, quanto meno, siano assoggettati ad alcuni obblighi “graduati” (es., possesso dei requisiti di conoscenza per stabilire se un cliente appartiene a uno specifico <i>target market</i>; adeguata conoscenza del <i>target market</i>; monitoraggio continuativo sul prodotto; adozione di procedure di governo e controllo adeguate e periodicamente valutate dall'intermediario ideatore del prodotto). <p>Ciò in quanto il regime attualmente applicabile ai <i>dealers</i> in punto di trasparenza è meno oneroso rispetto a quello previsto per gli intermediari del credito “professionali” (es., esenzione da obblighi di assistenza).</p>	<p>In parte</p>	<p>Si ritiene che, alla luce degli Orientamenti dell'EBA, non sia possibile escludere i c.d. <i>dealer</i> dalla nozione di distributore.</p> <p>In applicazione del principio di proporzionalità e tenuto conto delle caratteristiche e dell'operatività di questi soggetti, le Disposizioni sono state comunque modificate per prevedere che i <i>dealer</i> non siano tenuti a effettuare il monitoraggio continuativo dei prodotti venduti. Si ritiene invece che essi debbano avere un'adeguata conoscenza del <i>target market</i> ed essere in grado di stabilire se un cliente appartiene a uno specifico <i>target market</i>; inoltre, si ritiene necessaria l'adozione di procedure interne idonee ad assicurare che i prodotti siano effettivamente offerti al mercato di riferimento.</p>
<p><i>Entrata in vigore</i></p>	<p>Si chiede di posticipare l'entrata in vigore della disciplina per le BCC, per consentire una omogenea e coerente applicazione della normativa da parte di tutte le BCC aderenti a ciascun Gruppo Bancario Cooperativo.</p>	<p>Sì</p>	<p>L'osservazione è accolta nei termini già sopra descritti (cfr. risposta sull'ambito di applicazione, pp. 4-7).</p>
<p>Premessa (sezione XI, paragrafo 1)</p>			
<p><i>Verifica dell'adeguatezza ed efficacia delle procedure interne</i></p>	<p>Si rileva un non adeguato coordinamento tra il capoverso finale del paragrafo 1 (secondo cui le procedure interne degli intermediari sono periodicamente valutate, con il coinvolgimento della</p>	<p>Sì</p>	<p>Le disposizioni sono state modificate per allineare il paragrafo 1-<i>bis</i> a quanto previsto dalla normativa vigente (paragrafo 1).</p>

	<p>funzione di conformità o dell'<i>internal audit</i>, le quali svolgono gli opportuni accertamenti e riferiscono agli organi aziendali con periodicità almeno annuale) e le previsioni del nuovo paragrafo 1-<i>bis</i>, lettera c), secondo cui la verifica dell'adeguatezza ed efficacia delle procedure in materia di elaborazione e distribuzione dei prodotti è effettuata da strutture aziendali (col supporto delle funzioni di conformità e gestione dei rischi), le quali riportano direttamente all'organo con funzione di gestione. Al riguardo, si chiede di:</p> <ul style="list-style-type: none"> – precisare se la funzione di conformità debba svolgere direttamente accertamenti in questo ambito e riferire agli organi di vertice, o se debba limitarsi a un ruolo di supporto nei confronti di altre strutture aziendali; – chiarire meglio la relazione tra le due previsioni. 		
	<p>Si chiede di specificare se il coinvolgimento nella valutazione dell'adeguatezza ed efficacia delle procedure riguarda la funzione di conformità e in sua assenza l'<i>internal audit</i> (come previsto dal par. 1), ovvero la funzione di conformità e quella di gestione dei rischi (come stabilito dal par. 1-<i>bis</i>).</p>	Sì	<p>Le disposizioni sono state modificate per prevedere il coinvolgimento delle funzioni aziendali di controllo, ciascuna per i profili di rispettiva competenza, in linea con quanto stabilito dagli Orientamenti dell'EBA. Con specifico riferimento al coinvolgimento della funzione di gestione dei rischi nella valutazione delle procedure di cui al paragrafo 1-<i>bis</i>, si segnala che esso è richiesto dagli Orientamenti dell'EBA.</p>
	<p>Si propone di eliminare l'obbligo della cadenza annuale dei controlli, considerato che gli Orientamenti dell'EBA non prevedono una cadenza periodica specifica per il <i>reporting</i> ai vertici aziendali sulle procedure di elaborazione e distribuzione dei prodotti.</p>	No	<p>Si ritiene di confermare la cadenza annuale dei controlli già prevista dalla normativa vigente per tutte le procedure disciplinate dalla sezione XI delle Disposizioni, che si ritiene necessaria per assicurare un efficace presidio dei rischi di natura legale e reputazionale connessi con i rapporti con la clientela.</p>

Procedure di governo e controllo sui prodotti (paragrafo 1-bis)			
	<p>Si chiede di chiarire il significato e gli impatti della nota 5 di pagina 7, nella parte in cui specifica che le procedure di governo e controllo sui prodotti di cui al paragrafo 1-bis costituiscono parte integrante del sistema dei controlli interni.</p>	Chiarimento al lato	<p>Come richiesto anche dagli Orientamenti dell'EBA (2.1), le procedure di cui al paragrafo 1-bis si inseriscono nel sistema dei controlli interni previsto dalle Circolari n. 285 (Parte I, Titolo IV, capitolo 3, sezioni II e III) e n. 288 (Titolo III, capitolo 1, sezione III) e dalle disposizioni di vigilanza per IP e Imel (Capitolo VI, sezione III, Allegato C), con particolare riferimento al ruolo degli organi aziendali e delle funzioni di controllo nell'approvazione e distribuzione di nuovi prodotti e nell'adozione di opportuni interventi a seguito dell'introduzione di nuovi prodotti.</p>
	<p>Si chiede che l'approvazione e il periodico riesame delle singole procedure possano essere delegati a idonee funzioni aziendali (anziché essere attribuiti alla competenza dell'organo con funzione di supervisione strategica, che potrebbe essere coinvolto soltanto nell'approvazione della <i>policy</i> di più alto livello).</p>	Chiarimento al lato	<p>Si ritiene che l'approvazione e il riesame periodico delle procedure non possano essere delegati a funzioni aziendali interne, considerato che l'approvazione e il riesame da parte dell'organo con funzione di supervisione strategica sono richiesti dagli Orientamenti dell'EBA (2.1); questa previsione mira ad assicurare che i vertici dell'intermediario siano adeguatamente responsabilizzati con riguardo alle procedure che assumono particolare rilevanza nell'offerta di prodotti alla clientela.</p> <p>Ciò posto, la definizione degli aspetti di dettaglio relativi alle procedure (es., istruzioni operative per la loro attuazione) può essere svolta dalle funzioni aziendali competenti.</p>
<i>Prodotti ricompresi nell'ambito di applicazione</i>	<p>Si chiede di sostituire l'espressione "operazioni e servizi" con il termine "prodotti", così da rendere chiaro che le procedure previste dal paragrafo non si</p>	No	<p>Si ritiene che, nell'attuare gli Orientamenti dell'EBA, sia opportuno assicurare coerenza con l'attuale impostazione della sezione XI</p>

<p><i>della disciplina</i></p>	<p>applicano a singole operazioni e servizi (la formulazione del par. 1-<i>bis</i> farebbe invece intendere che esso si applichi anche a servizi quali deposito titoli e cassette di sicurezza). Si sostiene che gli Orientamenti dell'EBA indicherebbero puntualmente i prodotti inclusi nel proprio ambito di applicazione, che non potrebbe essere ampliato dalle autorità nazionali.</p>		<p>delle Disposizioni, secondo cui le procedure ivi previste riguardano indistintamente tutte le operazioni e i servizi disciplinati ai sensi del Titolo VI del TUB (es. depositi, finanziamenti, conti e servizi di pagamento). Un elenco puntuale di operazioni e servizi potrebbe prestarsi a comportamenti elusivi e accrescerebbe in ogni caso la complessità della normativa e conseguentemente gli oneri di adeguamento da parte degli intermediari. Le procedure di cui al paragrafo 1-<i>bis</i> si applicano quindi allo stesso novero di operazioni e servizi già soggetti alle Disposizioni. Si fa comunque presente che le procedure sono informate a principi di proporzionalità proprio per tener conto, tra l'altro, della complessità e rischiosità dei prodotti (cfr. paragrafo 1).</p> <p>Ciò posto, con riferimento alle fattispecie richiamate dal rispondente, si fa presente che le procedure applicabili alla locazione di cassette di sicurezza potranno essere opportunamente tarate in relazione al contenuto livello di complessità e di rischiosità che caratterizza questo servizio. Inoltre, quanto al "deposito titoli", esso rientra nell'ambito di applicazione della disciplina limitatamente al servizio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari.</p>
	<p>Si chiede, in base al principio di proporzionalità, di escludere dall'ambito di applicazione del par. 1-<i>bis</i> i prodotti più standardizzati, quelli derivanti da "Accordi/Bandi pubblici", ovvero quelli con caratteristiche tecniche molto semplici.</p> <p>Si chiede, in particolare, che per questi prodotti sia</p>	<p>No</p>	<p>Si ritiene di non poter accogliere la richiesta in quanto la natura standardizzata o non complessa di un prodotto non è di per sé sufficiente ad assicurare che esso sia effettivamente adatto per tutte le tipologie di clientela e rimanga tale per tutto il suo ciclo di</p>

	<p>possibile non indicare né il <i>target market</i> “positivo” né quello “negativo”, in quanto le loro caratteristiche intrinseche li renderebbero di per sé idonei a tutta la clientela.</p>		<p>vita. Inoltre, gli Orientamenti dell’EBA non prevedono esclusioni basate su questo tipo di criteri. Essi tuttavia possono venire in rilievo in sede di applicazione delle norme secondo il principio di proporzionalità.</p> <p>Con riferimento a prodotti il cui <i>target market</i> e/o le cui caratteristiche siano individuati dalla legge, gli adempimenti richiesti dalle nuove disposizioni possono evidentemente risultare meno onerosi, fermo restando che anche in questi casi le procedure devono assicurare che l’offerta avvenga solo nei confronti di clienti appartenenti al mercato di riferimento.</p>
	<p>Si chiede di non applicare la disciplina di cui al par. 1-<i>bis</i> al credito ai consumatori, non rientrante nell’ambito applicativo degli Orientamenti dell’EBA quando erogato da soggetti diversi da banche, IP e IMEL: l’adeguatezza dei prodotti offerti sarebbe già assicurata dalla verifica preventiva, da parte degli intermediari, della capacità dei consumatori di sostenere gli impegni finanziari assunti; dunque la normativa dovrebbe limitarsi a richiamare gli intermediari a un rigoroso rispetto delle regole già vigenti in materia di valutazione del merito di credito.</p>	<p>No</p>	<p>Si ritiene di confermare l’impostazione attuale della sezione XI delle Disposizioni, che si applica a tutte le operazioni e i servizi disciplinati ai sensi del Titolo VI del TUB indipendentemente dalla natura del soggetto che compie l’offerta. Al riguardo si osserva, inoltre, che risulterebbe in contrasto con l’obiettivo di garantire un adeguato livello di protezione della clientela assoggettare alle procedure di governo e controllo i prodotti di una stessa tipologia solo quando offerti da banche, e non quando offerti da intermediari non bancari.</p>
	<p>Si chiede di precisare nel testo delle disposizioni che nell’ambito di applicazione della disciplina di cui al par. 1-<i>bis</i> delle Disposizioni rientrano i prodotti disciplinati dal TUB e non quelli disciplinati dal TUF.</p>	<p>Chiarimento al lato</p>	<p>Il paragrafo 1 della sezione XI delle Disposizioni già specifica chiaramente che le previsioni ivi contenute riguardano le operazioni e i servizi disciplinati ai sensi del Titolo VI del TUB.</p> <p>Con riferimento ai prodotti disciplinati dal TUF si rinvia a quanto previsto dal paragrafo 1 della sezione I, ove si forniscono chiarimenti in merito alla disciplina applicabile ai prodotti</p>

			composti che non abbiano finalità esclusiva o preponderante di investimento.
<i>Nozioni di elaborazione, monitoraggio e revisione</i>	Si chiede di fornire indicazioni – anche a titolo esemplificativo – su cosa si intenda per “modifica sostanziale a un prodotto”, in modo da assicurare agli intermediari maggiore certezza operativa.	Si	<p>Come specificato in nota nel paragrafo 1-<i>bis</i>, per “modifica sostanziale” di un prodotto si intende la variazione significativa delle caratteristiche di un prodotto già offerto che consegue a una decisione dell’intermediario.</p> <p>La nota è stata comunque modificata per precisare che la modifica sostanziale del prodotto si configura anche quando la decisione dell’intermediario di variarne in modo significativo le caratteristiche consegue a mutamenti del quadro normativo o della situazione del mercato.</p> <p>È stato inoltre chiarito che compete agli intermediari individuare, nell’ambito delle proprie procedure interne, le ipotesi di modifica sostanziale del prodotto, secondo modalità idonee ad assicurare il pieno conseguimento delle finalità sottese alla disciplina prevista dal paragrafo 1-<i>bis</i>.</p> <p>Viene infine precisato, a titolo non esaustivo, che rilevano, per l’individuazione delle ipotesi di modifica sostanziale, i mutamenti che incidono: <i>i)</i> sul <i>target market</i>, ampliandolo o restringendolo e, in quest’ultimo caso, rendendo il prodotto potenzialmente inadeguato per una parte del precedente <i>target market</i>; <i>ii)</i> sul profilo di rischio del prodotto (es., in termini di tipologia contrattuale – con riguardo a elementi quali la durata di un finanziamento, gli indici di riferimento utilizzati, i canali impiegati per la fornitura dei servizi che insistono su un conto</p>

			<p>di pagamento – nonché di forme di remunerazione, di informativa alla clientela, etc.); <i>iii</i>) sulle modalità di offerta del prodotto (es., offerta congiunta di prodotti in precedenza commercializzati separatamente) o di distribuzione dello stesso (es., definizione di nuove convenzioni distributive o modifiche strutturali a convenzioni esistenti).</p>
	<p>Si chiede di chiarire meglio in cosa consistano le attività di monitoraggio e revisione.</p>	<p>Chiarimento al lato</p>	<p>Secondo quanto previsto dal paragrafo 1-<i>bis</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il monitoraggio ha la finalità di assicurare che, durante l'intero ciclo di vita dei prodotti, gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche dei clienti siano costantemente tenuti in considerazione e che adeguate misure correttive vengano adottate qualora risulti che un prodotto non è adatto rispetto al <i>target market</i>. A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'attività di monitoraggio può essere condotta mediante questionari o altre rilevazioni di <i>customer satisfaction</i>, attraverso una valutazione delle concrete modalità di utilizzo dei servizi connessi a un prodotto da parte della clientela, sulla base dei reclami pervenuti o della frequenza degli inadempimenti degli obblighi contrattuali da parte della clientela, etc.; - la revisione consiste nell'apportare variazioni a un prodotto quando, anche a seguito del monitoraggio, risulta che esso non è più adatto al mercato di riferimento, come nel caso in cui l'effettivo utilizzo del prodotto da parte della clientela non risulti coerente con le sue caratteristiche, anche in termini di costi; per esempio, in caso di prodotti di

			finanziamento, frequenti inadempimenti da parte di un numero significativo di clienti ricompresi nel <i>target market</i> potrebbero indicare l'inadeguatezza del prodotto rispetto a quello specifico <i>target market</i> e l'opportunità di sottoporre il prodotto a revisione (per modificare il <i>target market</i> oppure le caratteristiche del prodotto).
Procedure relative alla elaborazione, al monitoraggio e alla revisione dei prodotti (sottoparagrafo 1-bis.1)			
	Si chiede di chiarire la natura opzionale dell'utilizzo di strumenti informatici.	Sì	Le disposizioni sono state modificate per chiarire che l'utilizzo degli strumenti informatici è opzionale.
	Si chiede di specificare, anche attraverso opportune esemplificazioni, i criteri minimi per l'individuazione del mercato di riferimento.	Chiarimento al lato	Gli Orientamenti dell'EBA non definiscono criteri specifici per l'individuazione del mercato di riferimento. Si ritiene dunque che competa agli intermediari la definizione dei parametri rilevanti ai fini della classificazione della clientela. A titolo esemplificativo e non esaustivo, possono costituire parametri utili a questo scopo l'età, l'attività svolta, la condizione economica, il livello di istruzione e di conoscenze finanziarie.
	Si osserva che le procedure previste dal paragrafo 1-bis non si adatterebbero al comparto del credito ai consumatori in quanto: <ul style="list-style-type: none"> – non sarebbe possibile individuare un <i>target market</i> più ristretto rispetto all'intera popolazione di consumatori con esigenze di credito; – l'attività di <i>product testing</i> sarebbe incongrua 	No	Non si condivide l'affermazione secondo cui le procedure previste dal paragrafo 1-bis non si adatterebbero al credito ai consumatori, in quanto: <ul style="list-style-type: none"> – all'interno della categoria dei consumatori, è possibile individuare distinti <i>target market</i> sulla base di parametri quali l'età, l'attività svolta, la condizione economica, il

	<p>considerato che, in questo comparto, l'unico rischio per il cliente consisterebbe nell'eccessivo indebitamento e l'unica tutela necessaria sarebbe costituita dalla corretta verifica del merito creditizio.</p>		<p>livello di istruzione e conoscenze finanziarie, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> – le procedure in oggetto sono volte ad assicurare che ai clienti siano offerti prodotti effettivamente adatti alla loro esigenze personali e alla loro situazione finanziaria, e quindi rispondono anche a finalità ulteriori rispetto alla tutela del cliente nei confronti del rischio di sovraindebitamento.
	<p>Si ritiene che il monitoraggio sull'intero ciclo di vita dei prodotti risulti particolarmente oneroso e si chiede di:</p> <ul style="list-style-type: none"> – prevedere che il ciclo di vita di un prodotto abbia termine nel momento in cui il prodotto cessa di essere offerto sul mercato e non al momento dell'estinzione di tutti i rapporti contrattuali con la clientela; in alternativa, – in applicazione del principio di proporzionalità, far coincidere la conclusione del ciclo di vita di un prodotto con l'estinzione di un numero rilevante di rapporti (anziché con il loro completo azzeramento). 	<p>In parte</p>	<p>Le disposizioni sono state modificate per prevedere che la conclusione del ciclo di vita di un prodotto coincide con l'estinzione di un numero rilevante di rapporti; si ritiene infatti che non sarebbe in linea con il principio di proporzionalità imporre il mantenimento degli obblighi di monitoraggio su un prodotto anche quando i rapporti contrattuali in essere relativi a quel prodotto costituiscono una parte marginale dei contratti stipulati.</p> <p>Resta comunque fermo l'obbligo degli intermediari di assicurare in ogni caso la correttezza sostanziale nei rapporti con i clienti anche dopo la fine del ciclo di vita del prodotto.</p> <p>Nelle Disposizioni è stato anche precisato che il numero di rapporti rilevante ai fini della conclusione del ciclo di vita di un prodotto deve essere definito dagli intermediari non oltre il momento in cui il prodotto cessa di essere offerto sul mercato; in questo ambito, gli intermediari applicano il principio di proporzionalità, tenendo conto, in particolare, della complessità e rischiosità del prodotto,</p>

			delle tecniche di commercializzazione impiegate e delle diverse tipologie di clienti; a questo fine vanno inoltre considerate eventuali criticità riscontrate nella commercializzazione del prodotto (es., numero di reclami ricevuti, numero di ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario, etc.).
	Si chiede che l'attività di <i>product testing</i> sia limitata ai prodotti caratterizzati da maggiore complessità ed effettivamente correlati a evoluzioni di scenario (es., forme particolari di indicizzazione).	In parte	<p>Gli Orientamenti dell'EBA non consentono di limitare l'attività di <i>product testing</i> ai prodotti di maggiore complessità.</p> <p>Ciò posto, nell'esercizio della discrezionalità prevista dagli Orientamenti circa l'estensione della disciplina ai clienti al dettaglio, e in linea con il principio di proporzionalità, le disposizioni sono state modificate per prevedere che il <i>product testing</i> possa essere omesso nel caso di prodotti destinati unicamente a clienti al dettaglio diversi dai consumatori, che l'intermediario abbia individuato come caratterizzati da minore complessità e rischiosità (cfr. paragrafo 1 della sezione XI).</p>
Procedure relative alla distribuzione dei prodotti (sottoparagrafo 1-bis.2)			
	Si chiede di chiarire se i canali distributivi indiretti siano soltanto i canali c.d. <i>captive</i> o anche gli intermediari del credito c.d. indipendenti (tra cui i mediatori creditizi); in ogni caso, si chiede di inserire un espresso riferimento ai mediatori creditizi.	Sì	Le disposizioni sono state modificate nel senso richiesto. In particolare, è stato precisato che i mediatori creditizi rientrano nella nozione di "canali distributivi indiretti"; inoltre, nel paragrafo 2 della sezione VIII, dedicata ai mediatori creditizi, è stato inserito un richiamo al nuovo paragrafo 1-bis.2 (cfr. risposta a pagina 7).

	Si chiede di chiarire con quali modalità l'intermediario ideatore di un prodotto possa qualificare come "adeguato" il livello di competenza del distributore.	Chiarimento al lato	La definizione del livello di competenza richiesto al distributore è rimessa alle pattuizioni contrattuali tra l'intermediario ideatore del prodotto e il distributore. A titolo esemplificativo, si richiamano i requisiti di professionalità del personale previsti dalla sezione VI-bis delle Disposizioni (quali il possesso di specifiche qualifiche professionali, l'esperienza professionale maturata).
	Si chiede di eliminare o riformulare il riferimento all'individuazione, da parte del distributore, di "specifiche classi di clientela all'interno del <i>target market</i> i cui obiettivi, interessi e caratteristiche potrebbero non essere soddisfatti da un dato prodotto"; si afferma, infatti, che questo adempimento a carico del distributore non sarebbe previsto dagli Orientamenti dell'EBA.	No	La previsione secondo cui i distributori prendono in considerazione tutte le informazioni necessarie per individuare specifiche classi di clientela all'interno del <i>target market</i> è conforme a quanto richiesto dagli Orientamenti dell'EBA (11.1) ed è funzionale alla collaborazione che i distributori devono prestare agli intermediari ideatori dei prodotti nell'ambito dell'attività di monitoraggio.
	Si chiede di precisare che cosa si intenda per conservazione delle informazioni "per un tempo congruo e coerente con il periodo di commercializzazione del prodotto", atteso che queste informazioni sono "necessarie a valutare se il prodotto soddisfa nel continuo gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche del <i>target market</i> ".	Sì	Le disposizioni sono state modificate per chiarire che la conservazione delle informazioni deve coprire l'intero ciclo di vita del prodotto.
Procedure interne (paragrafo 2)			
	Si chiede di eliminare il riferimento alla coerenza tra documentazione informativa e livello di alfabetizzazione finanziaria dei clienti appartenenti al mercato di riferimento, in quanto l'adattamento dei contenuti della documentazione informativa (in larga misura standardizzata per vincolo normativo) sarebbe	Sì	L'osservazione è accolta. Il riferimento alla coerenza tra documentazione informativa e livello di alfabetizzazione finanziaria dei clienti appartenenti al mercato di riferimento è stato eliminato. Si ritiene che i requisiti organizzativi che gli intermediari sono tenuti ad adottare, in

	<p>impraticabile e la previsione risulterebbe eccessivamente vaga.</p>		<p>particolare quelli volti a presidiare i comportamenti degli addetti alla rete di vendita, siano idonei a promuovere la comprensibilità e l'accessibilità della documentazione informativa da parte delle diverse tipologie di clientela.</p>
	<p>Con riguardo alla nota 1 di pagina 12, si afferma che:</p> <ul style="list-style-type: none"> – non risulterebbe chiaro il perimetro dei prodotti a cui non si applicano le procedure disciplinate dal par. 1-<i>bis</i>; – non sarebbe coerente con le esigenze di maggior tutela dei clienti escludere, per i prodotti ai quali si applica il par. 1-<i>bis</i>, l'obbligo degli intermediari di verificare la coerenza tra il profilo del cliente e i prodotti allo stesso offerti. 	<p>Chiarimento al lato</p>	<p>Il perimetro dei prodotti ai quali non si applicano le procedure disciplinate dal paragrafo 1-<i>bis</i> è costituito da tutti i prodotti elaborati e offerti sul mercato prima del 1° gennaio 2019 (prima del 1° gennaio 2020, per i prodotti elaborati e offerti dagli intermediari di minori dimensioni e dalle BCC).</p> <p>Con riguardo ai prodotti ai quali si applica il paragrafo 1-<i>bis</i>, la coerenza tra profilo del cliente e prodotti allo stesso offerti è assicurata dal puntuale rispetto delle procedure previste dal paragrafo 1-<i>bis</i>.</p>