

Il presente documento è conforme all'originale contenuto negli archivi della Banca d'Italia

Firmato digitalmente da

**DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI
SERVIZI BANCARI E FINANZIARI - CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA
INTERMEDIARI E CLIENTI**

Con il presente provvedimento si apportano modifiche al provvedimento della Banca d'Italia "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" adottato il 29 luglio 2009, come successivamente modificato.

L'intervento è volto a dare attuazione: alla direttiva 2015/2366/UE (*Payment Services Directive*, c.d. PSD2) e al capo II-*bis*, titolo VI, del Testo Unico Bancario in materia di trasparenza dei servizi di pagamento; alle direttive 2014/17/UE (*Mortgage Credit Directive*, c.d. MCD) e 2008/48/CE (*Consumer Credit Directive*, c.d. CCD), come modificate dal Regolamento 2016/1011/UE, in materia di informativa precontrattuale sugli indici di riferimento (cd. Regolamento *Benchmark*); agli Orientamenti dell'Autorità Bancaria Europea in materia di politiche e prassi di remunerazione per il personale preposto all'offerta dei prodotti bancari e per i terzi addetti alla rete di vendita; agli Orientamenti del *Joint Committee* delle Autorità Europee di Vigilanza in materia di gestione dei reclami. Altre modifiche sono operate alla luce dell'esperienza maturata dalla Banca d'Italia nell'esercizio dei controlli sul rispetto della disciplina in materia di tutela della clientela.

Le modifiche riguardano: la sezione I, paragrafi 2 e 4; la sezione II, paragrafo 2; la sezione VI; la sezione VI-*bis*, paragrafi 2 e 5; la sezione VII, paragrafi 2 e 4; la sezione VIII, paragrafo 2; la sezione X; la sezione XI, paragrafi 1, 2, 2-*bis*, 2-*quater* e 3; l'Allegato 3. Esse si applicano a partire dal 1° luglio 2019, ad eccezione:

- delle modifiche alla sezione VI, che – per finalità di coordinamento con la disciplina in materia di conti di pagamento, di attuazione della direttiva 2014/92/UE (*Payment Accounts Directive*, c.d. PAD) – si applicano a partire dalla data che sarà indicata con successivo provvedimento della Banca d'Italia;
- della modifica alla sezione XI, paragrafo 3, avente ad oggetto i tempi massimi di risposta ai reclami, che – per finalità di coordinamento con la disciplina in materia di presentazione dei ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario – si applica a partire dalla data che sarà indicata nel provvedimento di adozione delle modifiche alle disposizioni della Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. Fino a tale data, i tempi massimi di risposta restano non superiori a 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

Le politiche di remunerazione, rese conformi a quanto previsto dalla sezione XI, paragrafo 2-*quater*, del provvedimento sono sottoposte, al più tardi, all'approvazione dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2019. Gli intermediari, nei limiti consentiti dai contratti collettivi:

- applicano le disposizioni di cui alla sezione XI, paragrafo 2-*quater*, ai contratti individuali che sono stipulati a partire dal 1° gennaio 2020;
- adeguano i contratti individuali in corso alle disposizioni di cui alla sezione XI, paragrafo 2-*quater*, tempestivamente e, comunque, entro il 1° gennaio 2020.

I contratti collettivi sono allineati al presente provvedimento alla prima occasione utile.

In conformità con quanto previsto dall'articolo 23 della legge 28 dicembre 2005, n. 262, e dal Regolamento della Banca d'Italia del 24 giugno 2010, le modifiche al provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 sono state sottoposte a consultazione pubblica e accompagnate da un'analisi di impatto della regolamentazione su un aspetto specifico (*i.e.*, attuazione degli Orientamenti dell'Autorità Bancaria Europea con riferimento alla remunerazione del personale coinvolto nell'offerta di prodotti bancari all'intera clientela al dettaglio e a quella degli intermediari del credito). Il provvedimento è pubblicato sul sito *web* della Banca d'Italia, unitamente al resoconto della consultazione e alle osservazioni pervenute. Il provvedimento sarà altresì pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

Per comodità di consultazione, successivamente all'entrata in vigore, si provvederà anche a una complessiva ripubblicazione sul sito internet della Banca d'Italia delle disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti".

Roma, 19 marzo 2019

IL GOVERNATORE

Ignazio Visco