

**Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari -Correttezza delle
relazioni tra intermediari e clienti
Pubblica consultazione marzo 2009
Riepilogo osservazioni**

PREMESSA

Il 18 marzo 2009 codesta rispettabile Autorità ha pubblicato sul proprio sito internet, per la consultazione pubblica, una serie di documenti che illustrano la nuova disciplina che si intende adottare, in sostituzione di quella emanata nel luglio 2003, in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e di correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti, in merito alla quale sono state richieste agli Intermediari, entro il 17 maggio 2009, osservazioni, commenti e proposte.

Il Gruppo Banca Sella ha provveduto a fornire, per il tramite dell'Associazione Bancaria Italiana, le proprie osservazioni e una quantificazione dei costi di compliance, che sono state formalizzate nel Position Paper 1/2009, del quale si condividono integralmente i contenuti.

Con il presente documento ci permettiamo di comunicare a codesta rispettabile Autorità, in aggiunta al questionario relativo ai costi di Compliance che si riporta in allegato, alcune ulteriori osservazioni e proposte.

RELAZIONE ILLUSTRATIVA

Paragrafo 3.3 Autoregolamentazione

Si ritiene molto positivo il recepimento nella nuova disciplina del contenuto di alcune iniziative di autoregolamentazione già promosse dal Consorzio Patti Chiari, ma nello stesso tempo, al fine di evitare un "appiattimento" nei comportamenti delle banche verso la propria clientela e sempre nell'ottica di rapportarsi con essa nella massima chiarezza e trasparenza e fornire prodotti e servizi di qualità, si chiede a codesta rispettabile Autorità di confermare che gli intermediari potranno liberamente integrare quanto previsto da tali iniziative di autoregolamentazione, nonché dalla nuova disciplina introdotta, con quanto stabilito al proprio interno da *best practice* / codici di condotta finalizzati al miglioramento delle relazioni con la clientela.

Paragrafo 3.8 Fogli Informativi

Si condivide l'introduzione da parte di codesta rispettabile Autorità di prototipi standardizzati per alcuni fogli informativi al fine di favorire la maggiore comparabilità e comprensione per il cliente, tanto che si propone di estendere tale iniziativa anche ai seguenti prodotti/servizi di maggior fruizione da parte della clientela:

- carte di credito e di debito
- crediti personali

- aperture di credito
- Internet/Telephone Banking.

Si propone inoltre a codesta rispettabile Autorità di meglio chiarire se la “legenda” applicativa delle principali nozioni sia sempre una sezione obbligatoria del foglio informativo oppure se sia da inserire solo per i fogli informativi di prodotti/servizi destinati a clientela consumatrice, in quanto, dal testo delle nuove Istruzioni di Vigilanza, parrebbe che tale sezione non sia più obbligatoria, mentre il prototipo di foglio informativo di cui all’Allegato 3 la prevede.

Paragrafo 3.14 Tecniche di comunicazione a distanza

Si ritiene che potrebbe esser utile una definizione del termine “*elaborabile*” utilizzato in riferimento al formato previsto per i fogli informativi pubblicati sul sito internet dell’intermediario.

Paragrafo 3.15 Organizzazione, procedure e controlli interni

Richiamando integralmente quanto riportato nel Position Paper di ABI in riferimento a tale punto, si ritiene che una più precisa indicazione di quali debbano essere le forme di pubblicità dell’attività di gestione dei reclami potrebbe agevolare gli intermediari nell’attuazione di tale disposizione.

Paragrafo 3.16 Entrata in vigore

Tenuto conto che l’attuazione della nuova disciplina richiede da parte degli intermediari interventi importanti anche a livello procedurale, proponiamo di valutare l’entrata in vigore delle nuove Istruzioni di Vigilanza in tema di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” in tempi diversi. Per esempio si potrebbe prevedere l’applicazione delle principali disposizioni entro 8 mesi dalla pubblicazione delle nuove Istruzioni di Vigilanza e contemplare un lasso temporale di ulteriori 12 mesi (anche suddivisibili in due tranches) per adeguarsi alle disposizioni previste nella sezione XI relativa ai “Requisiti Organizzativi”, che comportano il maggior impatto sia dal punto di visto organizzativo che realizzativo.

TESTO DEL PROVVEDIMENTO

Sezione I paragrafo 3 Definizioni

Si ritiene che potrebbe facilitare gli intermediari nella comprensione delle disposizioni contenute nelle nuove Istruzioni di Vigilanza l’inserimento, nella sezione in oggetto, delle definizioni di “clausole intrinsecamente e particolarmente complesse” e di “prodotto complesso”.

Sezione III paragrafo 2 Forma dei contratti pag. 19

Potrebbe essere a nostro avviso d'ausilio chiarire se la consegna al cliente di un esemplare del contratto da lui sottoscritto (comprensivo di tutte le condizioni) debba essere provata mediante attestazione specifica, da conservare agli atti (con modulo a parte o esplicita dichiarazione contenuta nello stesso contratto), o se sia sufficiente, a tal fine, esibire la copia del contratto sottoscritta dal cliente (fermo restando ovviamente che al cliente viene consegnata la sua copia del contratto sottoscritta dall'intermediario).

