

**Osservazioni al documento di consultazione della Banca d'Italia in tema di modifiche alle Disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"**

10 settembre 2018

## Premessa

Si esprime apprezzamento per l'iniziativa della Banca d'Italia di avviare una consultazione in merito alle proposte di modifica delle Disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", volte ad adeguare la disciplina nazionale al quadro normativo europeo con riferimento, in particolare, a:

- la trasparenza dei servizi di pagamento, in attuazione della direttiva 2015/2366/UE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. Payment Services Directive 2, PSD2) e delle disposizioni del capo II-bis, titolo VI, del Testo Unico Bancario (TUB);
- l'informativa precontrattuale sugli indici di riferimento utilizzati nelle operazioni di credito immobiliare ai consumatori e credito ai consumatori, in attuazione delle disposizioni della direttiva 2014/17/UE (Mortgage Credit Directive, MCD) e della direttiva 2008/48/CE (Consumer Credit Directive, CCD), come modificate dal Regolamento 2016/1011/UE (c.d. Regolamento Benchmark);
- le politiche e prassi di remunerazione per il personale preposto all'offerta dei prodotti bancari e per i terzi addetti alla rete di vendita, in attuazione degli Orientamenti dell'Autorità Bancaria Europea (European Banking Authority – EBA), concernenti le politiche e prassi di remunerazione relative alla vendita e alla fornitura di servizi bancari al dettaglio;
- la gestione dei reclami, in attuazione degli Orientamenti del Joint Committee delle Autorità Europee di Vigilanza (European Supervisory Authorities - ESAs) sulla gestione dei reclami per il settore degli strumenti finanziari e per il settore bancario; alcune modifiche sono volte a recepire buone prassi rilevate nell'esercizio dell'attività di controllo;
- le Guide pratiche e la promozione dell'educazione finanziaria della clientela.

Al riguardo, si sottolinea, in via preliminare, come sia necessario – anche nella declinazione delle regole di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – evitare divari normativi che possono concorrere a limitare la concorrenza delle imprese bancarie e finanziarie operanti in Italia rispetto a quelle operanti all'estero.

I divari normativi si traducono, infatti, in maggiori costi o in maggiori difficoltà di accesso al credito e agli altri servizi bancari per i consumatori.

Inoltre, in via generale, si segnala la necessità che l'Autorità:

1. introduca opportune disposizioni transitorie, che stabiliscano adeguate tempistiche di implementazione da parte degli intermediari (almeno sei mesi);
2. ponga quanto prima in consultazione le disposizioni attuative delle modifiche alle disposizioni di trasparenza conseguenti al recepimento della Direttiva n. 92/2014 sui conti di pagamento (cd. PAD). A quest'ultimo riguardo, si ritiene oltremodo opportuno che l'Autorità emani un unico provvedimento che contenga entrambi i documenti posti in consultazione, con tempistiche di adeguamento uniche e differite nel tempo. Ciò in quanto modifiche ravvicinate delle Disposizioni, ciascuna con propri tempi di attuazione, sarebbero difficilmente sostenibili dal punto di vista economico e organizzativo, tenuto conto della circostanza che entro il 31 gennaio 2019 i prestatori

di servizi di pagamento dovranno già assicurare conformità anche alle previsioni relative all'utilizzo Terminologia Standardizzata Europea.

Da ultimo, si auspica che possa essere mantenuto da parte dell'Autorità di Vigilanza un canale diretto di comunicazione con ABI finalizzato a segnalare gli eventuali aggiornamenti della documentazione precontrattuale (comprese le "Guide").

Di seguito si riportano le osservazioni del mondo bancario sul documento oggetto della presente consultazione (di seguito "Disposizioni").

## **Sezione II, paragrafo 2 – Pubblicità e Informazione precontrattuale.**

La proposta di testo del paragrafo 2 della Sezione II, sembra prevedere l'esplicito obbligo di stampa per la Guida pratica sull'Arbitro Bancario e Finanziario *"in conformità dei modelli pubblicati sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)",* mantenendo in capo all'intermediario la discrezionalità di promuovere *"la diffusione, sul proprio sito internet o con le altre modalità ritenute più opportune, di ulteriori documenti divulgativi ("Guide") redatti in conformità dei modelli pubblicati sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it)".*

Si osserva, al riguardo, che sul sito ABF - alla sezione "Intermediari" - è previsto che *"gli intermediari devono mettere a disposizione della clientela la guida pratica sull'ABF ("Guida all'utilizzo del Portale ABF" e "ABF in parole semplici") e il modulo di ricorso, in conformità al modello pubblicato su questo sito".*

In primo luogo, si chiede conferma che, in linea con quanto già chiarito dalla Banca d'Italia nel resoconto alla analoga consultazione del luglio 2015 (pag. 9), le Guide (compresa quella ABF ed il modulo di ricorso) debbano essere "messe a disposizione" e quindi debbono essere stampate esclusivamente su esplicita richiesta del cliente, nell'ottica di contenere i costi, di ridurre l'impatto ambientale e di fornire la versione della Guida sempre aggiornata (perché stampata di volta in volta su richiesta del cliente). Appare opportuno che tale chiarimento sia riportato nel testo delle Disposizioni - analogamente a quanto previsto alla Sezione VI paragrafo 3 - con una formulazione che consenta la possibilità di personalizzare con il logo della banca i documenti pubblicati sui siti dell'Autorità e dell'Arbitro e di avvalersi di strumenti informatici anche alternativi - se richiesto dal cliente - al supporto cartaceo.

Inoltre, tenuto conto che non sembrano essere state apportate modifiche negli altri paragrafi dove sono citate le Guide (es. il paragrafo 4 della Sezione II relativo all'offerta fuori sede, il paragrafo 3.1 della Sezione IV sulle comunicazioni periodiche, il paragrafo 2.2 della Sezione V relativo all'offerta tramite tecniche di comunicazione a distanza), si chiede conferma che in caso di offerta fuori sede debba essere consegnata esclusivamente la Guida ABF e che solo la stessa Guida vada messa a disposizione nel caso di offerta mediante tecniche di comunicazione a distanza.

## Sezione VI – Servizi di Pagamento.

### Paragrafo 3.1

Si propone di riformulare la frase *“Gli intermediari che prestano **unicamente** il servizio di informazione sui conti...”* riportata al paragrafo 3.1 delle Disposizioni al fine di prevedere che gli obblighi semplificati ivi previsti si applicano ogni volta che gli intermediari prestano il servizio di informazione sui conti. La formulazione proposta nel documento di consultazione, infatti, potrebbe indurre a ritenere che solo gli intermediari che prestano “unicamente” questo servizio beneficino degli obblighi semplificati, con evidente detrimento degli intermediari che prestano, oltre al servizio di informazione sui conti, anche altri servizi di pagamento. Si propone quindi di riformulare la frase in esame come segue: *“Quando prestano il servizio di informazione sui conti gli intermediari ...”* oppure di eliminare l’avverbio “unicamente”.

### Paragrafo 4.2.1, lettera a)

Con riferimento alle espressioni *“dell’intermediario che effettua l’operazione di pagamento”* e *“all’intermediario che effettua l’operazione di pagamento”* si chiede conferma che si intende con ciò *“il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento”*. Al riguardo, si propone una formulazione esplicita al fine di evitare dubbi interpretativi in merito al possibile riferimento al *“prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto”*.

Da ultimo, non si comprende il riferimento relativo all’offerta fuori sede per l’esecuzione di singole operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro ed in particolare lo scenario in cui si potrebbe svolgere l’operatività fuori sede da parte del prestatore di servizi di disposizione di ordini di pagamento. Sul punto, si richiedono maggiori delucidazioni.

### Paragrafo 5

In linea con quanto previsto dalla PSD2 in merito alla forma dei contratti, al fine di evitare effetti distorsivi sul piano della concorrenza con gli intermediari operanti in conformità delle altre legislazioni europee, nonché per coerenza con la natura stessa del servizio offerto, si propone che venga prevista una deroga alle disposizioni previste al paragrafo 5 per tutti i servizi di pagamento fruibili “on line”, o almeno per i servizi di *“disposizione di ordine di pagamento”* e di *“informazione sui conti”*.

### Paragrafo 6

Alla lettera b) è prevista l’eliminazione dell’inciso *“ove opportuno”*, in linea con quanto previsto dalla PSD2 per l’informativa post esecuzione per le operazioni effettuate nell’ambito di un contratto quadro. Tuttavia, la stessa Direttiva prevede tale inciso nel caso di informativa post esecuzione per operazioni effettuate al di fuori di un contratto quadro.

Il documento della Banca d'Italia posto in consultazione unifica il regime delle due tipologie di operazioni, creando un contesto peggiorativo per il mondo bancario italiano rispetto a quanto previsto negli altri ordinamenti europei. Al riguardo, si propone di allineare il testo a quanto previsto dalla PSD2.

Da ultimo, si chiede conferma che l'espressione "*l'intermediario consegna (3)*" riportata nell'ultimo capoverso, faccia riferimento al prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento.

#### Ulteriori osservazioni

Nel testo in consultazione non ricorre alcun riferimento riguardo a quanto previsto dal nuovo art. 114-octiesdecies del TUB, né per quanto attiene all'obbligo di apertura e mantenimento di conti di pagamento a favore di Istituti di Pagamento (comma 1), né in merito all'obbligo di notifica alla Banca d'Italia del rifiuto dell'apertura o la sua revoca (comma 2). Al riguardo, si auspica che l'Autorità di Vigilanza fornisca indicazioni uniformi di attuazione del citato articolo del Testo Unico Bancario.

#### **Sezione VI bis e Sezione VII in tema di informativa precontrattuale sugli indici di riferimento nei contratti di credito immobiliare ai consumatori e credito ai consumatori**

In linea con le modifiche intervenute, ad opera degli articoli 57 e 58 del Regolamento n. 2016/1011/UE (cd. Regolamento Benchmark), nella Direttiva 2008/48/CE sul credito ai consumatori e nella Direttiva 2014/17/CE sul credito immobiliare ai consumatori, le Disposizioni in parola hanno previsto integrazioni alle relative informative pre-contrattuali.

Al riguardo si chiede:

- per i prodotti rientranti nel Credito Immobiliare ai Consumatori, se l'integrazione all'interno dell'informativa generale di prodotto è da ritenersi esaustiva o se piuttosto debbano essere integrati anche altri documenti (come ad es. il PIES);
- maggiori chiarimenti in merito alla corretta applicazione delle disposizioni in esame per i finanziamenti che non rientrano nell'ambito di applicazione della disciplina sul credito ai consumatori o sul credito immobiliare ai consumatori. In particolare, si chiede se l'informazione debba essere fornita all'interno dei Fogli Informativi o se piuttosto è confermato che tale obbligo non sussista.

Si chiedono inoltre maggiori dettagli/chiarimenti sul perimetro di applicazione del Regolamento n. 2016/1011/UE con riferimento alle aperture di credito a scadenza o a tempo indeterminato che rientrano nell'ambito di applicazione della disciplina del credito ai consumatori e le aperture soggette alla disciplina del credito immobiliare ai consumatori.

Le modifiche apportate nei documenti contenenti le informazioni generali per il credito immobiliare ai consumatori e nel documento distinto dalla Informazioni europee di base sul credito ai consumatori circa *"le possibili implicazioni per il consumatore derivanti dall'utilizzo dell'indice"* appaiono correttamente recepire le citate norme. Si chiede, al riguardo, conferma che tali modifiche non ricomprendano anche l'obbligo – previsto all'art. 28 del Regolamento Benchmark - di fornire le descrizioni dei c.d. "piani" che la banca deve predisporre al fine di individuare le azioni da intraprendere nel caso in cui venga meno l'indice di riferimento (cfr. dall'art. 28, comma 2, del Regolamento n. 2016/1011/UE). Inoltre, si chiedono maggiori indicazioni sui contenuti di tale informativa al cliente: in particolare non è chiaro se debba essere inserito un testo fisso che richiami l'attenzione del cliente su come la rata può variare in funzione della variabilità del tasso o se debbano essere fatte delle simulazioni di scenario.

Infatti, l'articolo 28 del Regolamento Benchmark prevede al comma 2 la redazione di piani di sostituzione degli indici di riferimento che siano "riflessi" nella relazione **contrattuale** con la clientela.

Nel ritenere che la modalità di adempimento di tale obbligo non possa trovare spazio nell'ambito dell'informativa pre-contrattuale (il Regolamento stesso colloca tale adempimento nella relazione contrattuale e lo disciplina in una norma diversa da quelle che hanno invece modificato le informative pre-contrattuali delle Direttive 2008/48/CE e 2014/17/CE), si richiedono all'Autorità di Vigilanza indicazioni in merito alle corrette modalità con le quali i piani di sostituzione degli indici di riferimento devono "riflettersi" nella relazione contrattuale con i clienti. Ciò considerato che il documento posto in consultazione tratta delle modifiche intervenute, ad opera degli articoli 57 e 58 del Regolamento Benchmark, ma non sembra recepire quanto invece disposto dall'art. 28 in tema di variazioni e cessazione degli indici di riferimento.

Al riguardo, si segnala che i crediti immobiliari ai consumatori sono in generale di lungo termine (anche ultraventennali); nel corso della durata del finanziamento può emergere la possibilità che tali parametri debbano essere sostituiti anche più di una volta.

Si auspica pertanto che l'Autorità individui una soluzione flessibile che consenta di intervenire in maniera efficiente nella sostituzione degli indici in esame.

In tal senso potrebbe essere valutata l'opportunità di introdurre una regola per consentire *ex lege* la modifica unilaterale dei contratti in caso di sostanziali variazioni e/o cessazione degli indici di riferimento utilizzati. Sebbene non sia argomento direttamente trattato dal Regolamento Benchmark, il tema è destinato a breve a porsi con delicate implicazioni quando – per effetto dei tavoli di lavoro già avviati a livello comunitario – i principali parametri di indicizzazione, utilizzati dalle banche nei rapporti con la propria clientela, verranno meno per essere sostituiti con parametri ad oggi non conosciuti né tantomeno conoscibili.

Dovendosi quindi necessariamente posticipare l'individuazione dell'indice di riferimento "sostitutivo" nel corso del rapporto, occorre considerare che l'art. 118 del TUB prevede la modifica unilaterale della condizione relativa al tasso di interesse (tra cui, ad es., il parametro di indicizzazione) solo per i rapporti a tempo indeterminato, vigendo per gli

altri il limite di cui al 2° periodo del comma 1 del citato articolo (per cui le modifiche sono ammesse soltanto per le clausole non aventi ad oggetto i tassi di interesse, sempre che ricorra un giustificato motivo).

L'esigenza che qui si pone è quella di evidenziare tale limite (a quanto ci consta, unico in Europa, con il rischio di creare quindi un divario concorrenziale rispetto agli altri intermediari comunitari soggetti al Regolamento Benchmark) al fine di introdurre – o supportare il legislatore primario nell'introdurre – un'espressa deroga al predetto limite, proprio per consentire agli intermediari italiani una transizione più lineare quando vi sarà necessità di sostituire i parametri di indicizzazione, per loro variazione e/o cessazione.

Detta esigenza si pone non solo per i nuovi finanziamenti concessi dal 1° luglio 2018 sotto il regime del Regolamento n. 1011/18 (cfr. artt. 57.2, 58.2, 58.3), ma più in generale per tutti i rapporti in *stock* a tempo determinato, di impiego e di deposito, indicizzati ad un parametro che in ipotesi verrà meno.

Da ultimo si chiede se i nuovi adempimenti debbano riguardare anche i finanziamenti a tasso fisso qualora il tasso sia costituito da un parametro di riferimento + spread (ad es. IRSy+spread), tenuto conto che il tasso di interesse (e quindi la rata), calcolato alla stipula del contratto, non subisce cambiamenti per tutta la durata del contratto stesso.

## Sezione IX, paragrafo 2 quater - Politiche e prassi di remunerazione

Gli interventi proposti prevedono – come indicato nella premessa al documento in consultazione – specifiche caratteristiche delle politiche e prassi di remunerazione (pag. 5 del documento).

Le Disposizioni della Banca d'Italia del novembre 2014 su politiche e prassi di remunerazione e incentivazione<sup>1</sup> già contengono le previsioni introdotte nel documento in consultazione. La normativa del 2014 fornisce infatti un quadro di riferimento per il disegno dei sistemi di remunerazione conformi alla disciplina **per tutto il personale compresi gli agenti in attività finanziaria, gli agenti di assicurazione e i consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede**<sup>2</sup>, con regole di maggior dettaglio per il personale più rilevante (ovvero i soggetti che incidono in maniera rilevante sul profilo di rischio delle aziende), in modo che siano *in linea con i valori, le strategie e gli obiettivi aziendali di lungo periodo, collegati con i risultati aziendali, opportunamente corretti per tener conto di tutti i rischi, coerenti con i livelli di capitale e di liquidità necessari a fronteggiare le attività intraprese e, in ogni caso, tali da evitare incentivi distorti che possano indurre a violazioni normative o ad un'eccessiva assunzione di rischi per la banca e il sistema finanziario nel suo complesso*.

Nell'ambito dei "Principi e criteri generali"<sup>3</sup> delle Disposizioni del 2014 vi è uno specifico paragrafo che stabilisce che *"I sistemi di remunerazione e incentivazione del **personale***

<sup>1</sup> Parte Prima, Titolo IV, Capitolo 2, della Circolare 285 del 17 dicembre 2013, in corso di revisione per l'allineamento alle linee guida EBA del dicembre 2015 (documento per la consultazione del marzo 2018).

<sup>2</sup> Sezione IV, La politica di remunerazione per particolari categorie.

<sup>3</sup> Sezione I, Disposizioni di carattere generale.

sono inoltre disegnati in modo tale da favorire il rispetto del complesso delle disposizioni di legge e regolamentari applicabili alle banche e ai gruppi bancari<sup>4</sup>. Essi, **soprattutto quando riferiti agli addetti alle reti interne ed esterne** di cui le banche si avvalgono (4) (5), non possono basarsi solo su obiettivi commerciali, ma **devono essere ispirati a criteri di correttezza nelle relazioni con la clientela**, contenimento dei rischi legali e reputazionali, **tutela e fidelizzazione della clientela**, rispetto delle disposizioni di auto-disciplina eventualmente applicabili (...)."

In relazione al bilanciamento tra remunerazione variabile e fissa<sup>5</sup> le Disposizioni del 2014 prevedono che: *"L'intera remunerazione è divisa tra la componente fissa e quella variabile; tra queste due componenti vi è una rigorosa distinzione. Il rapporto tra la componente fissa e quella variabile è opportunamente bilanciato, puntualmente determinato e attentamente valutato in relazione alle caratteristiche della banca e delle diverse categorie di personale, in specie di quello rientrante tra il personale più rilevante. La componente fissa è sufficiente a consentire alla parte variabile di contrarsi sensibilmente – e, in casi estremi, anche azzerarsi – in relazione ai risultati, corretti per i rischi effettivamente conseguiti. Le banche fissano ex ante limiti all'incidenza della componente variabile su quella fissa, in modo sufficientemente granulare."*

Le Disposizioni del 2014 stabiliscono<sup>6</sup> che *"la componente variabile è parametrata a indicatori di performance misurata al netto dei rischi e coerenti con le misure utilizzate a fini gestionali dalla funzione di risk management (...). Indipendentemente dalle modalità (top-down o bottom-up) di determinazione, l'ammontare complessivo di remunerazione variabile (bonus pool) si basa su risultati effettivi e duraturi e **tiene conto anche di obiettivi qualitativi**".*

Nelle Disposizioni del 2014 vi è una specifica previsione riferita a tutto il personale<sup>8</sup> – compreso quindi quello di vendita – *"La componente variabile è sottoposta, attraverso specifiche pattuizioni, a meccanismi di correzione ex post (malus e claw back) idonei, tra l'altro, a riflettere i livelli di performance al netto dei rischi effettivamente assunti o conseguiti (9) e patrimoniali nonché a tener conto dei comportamenti individuali; i meccanismi possono condurre quindi a una riduzione, anche significativa, o all'azzeramento della remunerazione variabile stessa, soprattutto in caso di risultati significativamente inferiori agli obiettivi prestabiliti o negativi"*<sup>9</sup>.

<sup>4</sup> Il documento in consultazione del marzo 2018 conferma la previsione e aggiunge che i sistemi di remunerazione e incentivazione devono essere disegnati in modo tale da favorire il rispetto del complesso delle disposizioni di legge, regolamentari e statutarie nonché di eventuali codici etici o di condotta.

<sup>5</sup> Confermate nella loro interezza nel documento in consultazione del marzo 2018.

<sup>6</sup> Sezione III, la Struttura dei sistemi di remunerazione e incentivazione, par. 2 Remunerazione Variabile, 2.1 Struttura della componente variabile e indicazioni su particolari politiche di remunerazione.

<sup>7</sup> Nel documento in consultazione del marzo 2018 è stato inserito il riferimento a obiettivi quantitativi e qualitativi, finanziari e non finanziari.

<sup>8</sup> Sezione III, la Struttura dei sistemi di remunerazione e incentivazione, par. 2 Remunerazione Variabile, 2.1 Struttura della componente variabile e indicazioni su particolari politiche di remunerazione.

<sup>9</sup> Previsione integrata con il documento in consultazione del marzo 2018, con l'attivazione delle clausole nel caso in cui la banca non è in grado di mantenere o ripristinare una solida base di capitale e con il riferimento ai comportamenti da cui è derivata una perdita significativa per la banca o **per la clientela**.



Infine, le politiche di remunerazione sono soggette con periodicità almeno annuale a revisione e approvazione da parte dell'assemblea con ciò rispettando l'ultimo alinea degli interventi proposti richiamati nel documento in consultazione.

Quanto sopra sintetizzato evidenzia come la disciplina vigente contenga già le previsioni proposte nel documento in consultazione **per tutto il personale** e quindi per i "soggetti rilevanti" rappresentati *dal personale dell'intermediario che offre prodotti ai clienti, interagendo con questi ultimi, nonché coloro a cui questo personale risponde in via gerarchica considerato nel documento in consultazione.*

In relazione alle singole osservazioni sul documento in consultazione, si rimanda a quanto di seguito esplicitato.

Nell'ambito del documento in consultazione (pag. 43) è previsto che: *"Ai fini del presente paragrafo si definiscono:*

*– "remunerazione", ogni forma di pagamento o beneficio (monetario o non monetario) corrisposto direttamente o indirettamente dall'intermediario al personale e ai terzi addetti alla rete di vendita; (...).*

Si chiede di uniformare la definizione di "remunerazione" a quanto riportato in merito nelle Disposizioni della Banca d'Italia del novembre 2014 su politiche e prassi di remunerazione e incentivazione.

\* \* \*

Sempre in termini definitivi, ai fini dell'applicazione della presente disciplina si definiscono

*– "soggetti rilevanti", il personale dell'intermediario che offre prodotti ai clienti, interagendo con questi ultimi, nonché coloro a cui questo personale risponde in via gerarchica.*

Si chiede di identificare i destinatari della disciplina con una terminologia differente rispetto a quella proposta di "soggetti rilevanti" per evitare confusione con la definizione di "personale più rilevante" riportata nelle Disposizioni del 2014 su politiche e prassi di remunerazione e incentivazione *(le categorie di soggetti la cui attività professionale ha o può avere un impatto rilevante sul profilo di rischio della banca o del gruppo bancario).*

Si chiede di chiarire come identificare i "soggetti rilevanti", al fine di garantire una omogeneità a livello di settore.

In particolare, il settore bancario italiano effettua una raccolta di dati retributivi in attuazione degli orientamenti dell'EBA<sup>10</sup> nell'ambito della quale le informazioni sulle remunerazioni sono disaggregate per le aree di attività di seguito richiamate:

<sup>10</sup> GL 2014/07, "Guidelines on the data collection exercise regarding high earners" e GL 2014/08, "Guidelines on the remuneration benchmarking exercise".

- Componenti dell'organo di supervisione strategica
- Componenti dell'organo di gestione
- Investment banking
- Retail banking
- Asset management
- Funzioni aziendali
- Funzioni aziendali di controllo
- Altre

Si chiede di chiarire se i "soggetti rilevanti" da identificare ai fini della presente disciplina siano quelli compresi nel Retail Banking o si immaginano differenti soluzioni per le quali si chiedono indicazioni precise per la corretta identificazione dei soggetti.

\* \* \*

Il documento in consultazione stabilisce che *"Gli intermediari tenuti a predisporre una politica di remunerazione ai sensi di altre disposizioni di vigilanza possono redigere un unico documento per dare attuazione anche alla disciplina prevista dal presente paragrafo, a condizione che sia data chiara e separata evidenza alle parti che danno attuazione alla presente disciplina."*

Come richiamato in premessa, le banche predispongono una politica di remunerazione conforme alle Disposizioni del 2014 su politiche e prassi di remunerazione e incentivazione **per tutto il personale**; il documento in esame non innova rispetto a quanto contenuto nella disciplina vigente in materia e quindi non si ritiene necessario prevedere uno specifico paragrafo nell'ambito della politica di remunerazione in cui sia data *"separata evidenza alle parti che danno attuazione alla presente disciplina"* per i soli *"soggetti rilevanti"*.

\* \* \*

Con riferimento all'offerta di un contratto congiuntamente a un finanziamento, il documento di consultazione modifica il testo della normativa vigente come di seguito riportato: *"Nei casi previsti dal paragrafo 2-bis, qualora il contratto offerto congiuntamente al finanziamento sia facoltativo, le forme di remunerazione e valutazione del personale e della rete di vendita **non incentivano la vendita congiunta** del contratto facoltativo e del finanziamento rispetto alla vendita del solo finanziamento."*

Tenuto conto che la disciplina EBA, alla quale il Regolatore si sta conformando, non introduce alcuna previsione in tal senso, si chiede di ripristinare la precedente formulazione della normativa.

\* \* \*

Il documento propone che *“Per il personale preposto alla trattazione dei reclami le politiche e prassi di remunerazione prevedono indicatori che tengono conto, tra l’altro, dei risultati conseguiti nella gestione dei reclami e della qualità delle relazioni con la clientela.”*

Nelle Disposizioni del novembre 2014 su politiche e prassi di remunerazione, è stabilito che *“la componente variabile è parametrata a indicatori di performance misurata al netto dei rischi e coerenti con le misure utilizzate a fini gestionali dalla funzione di risk management (...). Indipendentemente dalle modalità (top-down o bottom-up) di determinazione, l’ammontare complessivo di remunerazione variabile (bonus pool) si basa su risultati effettivi e duraturi e tiene conto anche di obiettivi qualitativi.”*

Le linee guida su sane politiche di remunerazione del dicembre 2014, al paragrafo 210 riportano quanto segue: *“I criteri qualitativi (per esempio il conseguimento di risultati, la conformità alla strategia nell’ambito della propensione al rischio e i precedenti in materia di conformità) dovrebbero essere pertinenti a livello di ente, unità aziendale o individuale. Esempi di criteri qualitativi sono il conseguimento di obiettivi strategici, la soddisfazione dei clienti, il rispetto della politica di gestione del rischio, la conformità alle norme interne ed esterne, la leadership, il lavoro di squadra, la creatività, la motivazione e la cooperazione con altre unità aziendali e funzioni di controllo interno e aziendali.”*

Pertanto, nell’ambito delle politiche di remunerazione delle aziende di credito sono in genere contenuti indicatori connessi alla “soddisfazione del cliente”.

A tal proposito, si ritiene opportuno chiarire se gli indicatori per la misurazione della “qualità della relazione della clientela” riferita al personale preposto alla trattazione dei reclami provengano da specifiche indagini effettuate sulla clientela reclamante, anche in considerazione del fatto che chi è chiamato a gestire i reclami non può agire sui comportamenti adottati in altre strutture responsabili del reclamo ricevuto.

Si chiede di precisare che le verifiche sulla soddisfazione della clientela abbiano ad oggetto le modalità di gestione della pratica e di interlocuzione con il reclamante, evitando così la possibilità che i riscontri acquisiti siano condizionati dall’insoddisfazione per l’esito – eventualmente negativo per il cliente - della pratica.

Inoltre, si chiede conferma - o in caso contrario eventuali chiarimenti - che la disciplina in consultazione proposta faccia riferimento non a una scheda obiettivi che ex ante contenga il riferimento ai reclami ma a una loro gestione ex post una volta che siano insorti.

Si chiede infine di prevedere eventuali meccanismi di incentivazione per tutte le strutture preposte alla gestione dei reclami, evitando applicazioni individuali per evitare l’insorgere di problemi gestionali inerenti la gestione dei reclami stessi.

\* \* \*

Le Disposizioni (pag. 44) prevedono che:

"c) la componente variabile della remunerazione (ove prevista) dei soggetti rilevanti e degli intermediari del credito:

i) (...)

ii) non costituisca un incentivo a offrire uno specifico prodotto, o una specifica categoria o combinazione di prodotti (es., perché particolarmente vantaggiosi per l'intermediario ovvero per i soggetti rilevanti o per gli intermediari del credito), quando da ciò possono derivare pregiudizi per i clienti in termini, tra l'altro, di maggiori **costi** o di offerta di prodotti non adeguati alle loro specifiche esigenze;"

Nella previsione si fa riferimento a "pregiudizi per i clienti in termini, tra l'altro, di maggiori costi o di offerta di prodotti non adeguati alle loro specifiche esigenze"; si ritiene che occorrerebbe considerare anche i benefici connessi alle operazioni e quindi si chiede di sostituire "maggiori costi" con "in termini di rapporto tra costi e benefici".

\* \* \*

In termini di informativa, il documento in consultazione richiede che "Le politiche di remunerazione elaborate ai sensi del presente sotto-paragrafo includono, oltre ai profili di cui alle lettere a), b) e c), anche: i) l'illustrazione degli obiettivi che esse perseguono; ii) l'indicazione del numero dei soggetti rilevanti e degli intermediari del credito a cui esse si applicano, nonché del ruolo e delle funzioni da essi ricoperti (1)."

Ferme restando le osservazioni prima formulate circa la difficoltà connessa all'identificazione dei "soggetti rilevanti" e l'opportunità di uno specifico approfondimento su una parte del personale delle aziende destinatario della disciplina, si chiede di chiarire il significato della previsione ii) l'indicazione del numero dei soggetti rilevanti e degli intermediari del credito a cui esse si applicano, nonché del **ruolo e delle funzioni da essi ricoperti**.

I ruoli e le funzioni nelle aziende sono molteplici e molto diversi tra loro; si immagina quindi che il regolatore stia chiedendo un'indicazione per area di attività dei soggetti rilevanti, senza prevedere informazioni più puntuali che richiederebbero investimenti gestionali e informatici molto onerosi. Si ritiene opportuno un chiarimento in tal senso.

\* \* \*

Il documento in consultazione stabilisce che "Gli intermediari informano in modo chiaro e comprensibile i soggetti rilevanti e gli intermediari del credito sulle politiche e prassi di remunerazione a essi applicabili, **prima che questi siano preposti all'offerta dei prodotti**. Le politiche e le prassi di remunerazione sono in ogni caso facilmente accessibili ai soggetti rilevanti e agli intermediari del credito."

Le politiche di remunerazione sono approvate nelle assemblee che le aziende tengono - in genere - nei mesi di aprile e maggio dell'anno cui si riferiscono.

I soggetti rilevanti sono destinatari della politica di remunerazione dell'anno a partire da gennaio e quindi non possono essere informati in modo chiaro e comprensibile sulle

politiche e prassi di remunerazione a essi applicabili prima che questi siano preposti all'offerta dei prodotti, non essendo la politica ancora approvata.

Si chiede pertanto l'eliminazione dell'inciso "*prima che questi siano preposti all'offerta dei prodotti*".

### **Sezione IX – paragrafo 3 - Reclami**

Appare in primo luogo opportuno chiarire se la Comunicazione della Banca d'Italia dell'8 marzo 2016 sulle buone prassi degli Uffici Reclami continuerà o meno ad essere vigente, tenuto conto che solo alcuni aspetti di detta comunicazione sono stati recepiti nelle Disposizioni.

Pur condividendo l'allungamento delle tempistiche di riscontro dei reclami ordinari (60 giorni di calendario, in linea con i termini previsti per i reclami concernenti i servizi di investimento), si segnala il differente criterio di computo dei giorni relativi ai reclami concernenti i servizi di pagamento (15 giorni lavorativi). Al riguardo, al fine di agevolare anche il cliente in merito al computo dei termini, si propone di individuare un medesimo criterio di calcolo (es. facendo riferimento ai soli giorni "lavorativi").

Si segnala, altresì, che l'estensione del termine per la risposta ai reclami ordinari rende necessario un coerente e contestuale adeguamento della modalità di avvio del procedimento nei confronti dell'Arbitro Bancario e Finanziario che, in base alle Disposizioni vigenti<sup>11</sup>, prevede che il cliente possa ricorrere all'ABF quando siano decorsi senza esito 30 giorni dalla ricezione del preventivo reclamo sulla medesima questione da parte dell'intermediario.

Inoltre, in merito ai servizi di pagamento si chiede di introdurre nelle Disposizioni la deroga prevista dall'art. 101, comma 2, della PSD2: "*In situazioni eccezionali, se il prestatore di servizi di pagamento non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuto a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative*".

Il testo in consultazione (pag. 46) prevede altresì che "*le modalità di trattazione dei reclami [...] sono rese note al cliente su sua richiesta o, in ogni caso, al momento della conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo*". Al riguardo si chiede:

- di confermare che per "modalità di trattazione dei reclami" si possa intendere "la procedura che sarà seguita per la gestione del reclamo", indicazione specificatamente prevista dall'Orientamento 6 – Attività di informazione, lettera c, ii) degli "Orientamenti sulla gestione dei reclami per il settore degli strumenti finanziari (ESMA) e per il settore bancario (EBA)".

<sup>11</sup> Cfr. Disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 (aggiornate a novembre 2016) sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.

- di consentire all'intermediario di poter fornire al reclamante il link specifico del sito web all'interno del quale lo stesso possa trovare tutte le modalità di trattazione dei reclami. Diversamente, qualora si debba trasmettere ad ogni reclamante, unitamente alla conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo, anche tutte le indicazioni concernenti le modalità di trattazione dei reclami, l'attività cartacea diverrebbe particolarmente onerosa e difficilmente funzionale a garantire risposte sollecite ed esaustive al reclamante.

Inoltre, tra le modalità secondo le quali è necessario fornire la conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo, si chiede se possa essere previsto anche uno specifico contatto telefonico attivato dall'intermediario.

Il documento di consultazione (pag. 47) dispone che *"Il responsabile e/o l'ufficio incaricato alla trattazione dei reclami predisponde una Relazione in cui dà conto dell'attività svolta (...)"*.

Al riguardo, fermo restando la condivisione dell'utilità di fornire agli organi aziendali un'informativa ampia sulla situazione dei reclami, l'imposizione della redazione di una Relazione da parte del responsabile o dell'ufficio incaricato alla trattazione dei reclami appare ultronea e foriera di significativi impatti organizzativi.

Difatti è comunque previsto che *"la funzione di conformità o in sua assenza, l'internal audit"* riferiscano ai predetti organi aziendali almeno annualmente su: *" i) la situazione complessiva dei reclami ricevuti, con i relativi esiti, ii) le pronunce dell'Arbitro Bancario Finanziario e dell'autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato; iii) le principali criticità che emergono dai reclami ricevuti; iv) l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate"*.

Al riguardo, si propone di cancellare la previsione del seguente periodo: *"Il responsabile e/o l'ufficio incaricato della trattazione dei reclami predisponde una relazione annuale in cui dà conto dell'attività svolta, con particolare riguardo al numero dei reclami ritenuti fondati e di quelli ritenuti infondati"*.