

**OSSERVAZIONI**  
**sul documento di consultazione “MODIFICHE ALLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI. CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI” dell’11 luglio 2018**

Nella tavola sottostante riporto alcune osservazioni, commenti e quesiti sulle disposizioni contenute nel documento di consultazione citato nel titolo.

Tutto ciò è espresso a titolo personale, in qualità di privato cittadino e appassionato di tematiche di *corporate governance* in ambito bancario e finanziario.

Documento di consultazione	OSSERVAZIONI
<p><i>Definizione di reclamo.</i></p>	<p>La rivisitazione delle presenti disposizioni rappresenta un'occasione propizia per aggiornare la definizione di reclamo, eliminando i margini di discrezionalità insiti in quella attuale, che già presenta diversità rispetto a quella contenuta nelle disposizioni che disciplinano il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario; ciò per addivenire ad un <i>level playing field</i> di sistema.</p> <p>Perché a quanto sopra non è stata data attuazione?</p>
<p><b>....l'individuazione di un responsabile e/o di un ufficio, in grado di gestire i reclami in modo indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi;</b></p>	<p>Il posizionamento degli Uffici Reclami è un tema nevralgico che sinora non è mai stato affrontato in dettaglio da codesta Autorità. Di seguito alcuni quesiti in proposito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- E' in linea con le disposizioni un posizionamento dell'Ufficio Reclami all'interno della Funzione di Compliance? A tal proposito merita ricordare che il Regolamento Intermediari della Consob (Delibera n. 20307 del 15/2/2018), che all'art. 90 rinvia all'art. 26 del Regolamento UE n. 565/2017, ammette esplicitamente tale possibilità, peraltro richiamata anche nel considerando 38.</li> <li>- E' consentito il posizionamento dell'Ufficio Reclami all'interno della Funzione Commerciale di Direzione Generale di un intermediario? In caso affermativo quali presidi devono essere concretamente attuati per assicurare che i reclami siano gestiti in modo indipendente?</li> <li>- L'Ufficio Reclami può essere collocato all'interno di una Funzione Aziendale di Controllo?</li> </ul>

Documento di consultazione	OSSERVAZIONI
<p><b>....le modalità di interazione tra il responsabile e/o l'ufficio incaricato della trattazione dei reclami, le funzioni preposte alla commercializzazione dei prodotti e altre funzioni aziendali coinvolte nella gestione del reclamo, nonché i presidi atti a mitigare i possibili conflitti di interesse;</b></p>	<p>I conflitti di interesse richiamati riguardano solo la Funzione Commerciale od anche altre Funzioni Aziendali? In tale ultima circostanza possono essere esplicitati in dettaglio alcuni esempi?</p>
<p><b>....tempi massimi di risposta, comunque non superiori a 60 giorni dalla ricezione del reclamo (1);</b></p>	<p>Come si concilia l'allungamento dei tempi massimi di risposta con le disposizioni che disciplinano il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, che attualmente un cliente può adire dopo 30 gg. dalla presentazione del reclamo? E per i reclami sui servizi di pagamento perché non è stato possibile adottare il medesimo termine massimo di 60 gg. per rispondere al reclamo? A tal proposito, il D.Lgs. n. 11 del 27 gennaio 2010, modificato dal D.Lgs. n. 218 del 15 dicembre 2017 (in attuazione della Direttiva europea cd. PSD2) non riporta tassativamente il termine di 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo.</p>
<p><b>Il responsabile e/o l'ufficio incaricato della trattazione dei reclami predisporre una relazione annuale in cui dà conto dell'attività svolta, con particolare riguardo al numero dei reclami ritenuti fondati e di quelli ritenuti infondati. La funzione di conformità o, in sua assenza, dell'<i>internal audit</i>, riferiscono agli organi aziendali, anche sulla base della relazione predisposta dal responsabile e con periodicità almeno annuale, su: <i>i</i>) la situazione complessiva dei reclami ricevuti, con i relativi esiti; <i>ii</i>) 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; <i>iii</i>) le principali criticità che emergono dai reclami ricevuti; <i>iv</i>) nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate (2).</b></p>	<p>Appare opportuno chiarire se le verifiche di cui ai punti i), ii), iii) e iv), debbano essere esperite autonomamente e direttamente dalla Funzione di Compliance.</p>

9 settembre 2018