

**Osservazioni al documento posto in consultazione pubblica da Banca d'Italia
recante Modifiche alle disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei
servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"**

- Settembre 2018 -

Assofin, Associazione Italiana del Credito al Consumo ed Immobiliare, nel ringraziare per l'opportunità di formulare osservazioni sul documento posto in consultazione 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", finalizzate ad adeguare la disciplina nazionale al mutato quadro normativo europeo, sottolinea la necessità che le modifiche in corso di introduzione garantiscano l'omogeneità del quadro normativo a livello UE, evitando divari potenzialmente in grado di limitare il grado di concorrenza degli intermediari operanti in Italia rispetto a quelli operanti all'estero.

Si ritiene inoltre necessario sottolineare l'urgenza che vengano introdotte opportune disposizioni transitorie, che stabiliscano congrue tempistiche di adeguamento per gli intermediari.

Si riportano di seguito osservazioni e richieste di chiarimento sul documento posto in consultazione:

<p>Sezione XI Requisiti Organizzativi Paragrafo 2-quater Politiche e prassi di remunerazione Pag. 44 <i>Nei casi previsti dal paragrafo 2-bis, qualora il contratto offerto congiuntamente al finanziamento sia facoltativo, le forme di remunerazione e valutazione <u>del personale e della rete di vendita non siano tali da costituire un forte incentivo alla vendita congiunta del contratto facoltativo e del accanto al finanziamento rispetto alla vendita del solo finanziamento.</u></i></p>	<p>La nuova formulazione delle Disposizioni in tema di politiche e prassi di remunerazione, nell'ipotesi di offerta contestuale di altri contratti insieme a un finanziamento contenuta nel paragrafo 2-quater, appare potenzialmente fuorviante in quanto potrebbe essere letta in senso non coerente con quanto previsto in un altro paragrafo e determinare dubbi interpretativi in relazione alla possibilità di remunerare la vendita di servizi accessori ai finanziamenti.</p> <p>In effetti, nel paragrafo 2-bis delle stesse Disposizioni (dedicato all'Offerta contestuale di altri contratti insieme a un finanziamento), viene chiarito che ai fini della corretta qualificazione dei servizi accessori come obbligatori o facoltativi, gli intermediari sono tenuti a prendere in considerazione, tra gli altri criteri, "gli incentivi, anche da parte di terzi, che favoriscono <u>significativamente la vendita di servizi accessori assieme a finanziamenti</u>". Il richiamo alla significatività degli incentivi appare particolarmente opportuno: il normatore riconosce infatti la possibilità di remunerare la rete di vendita, in una misura considerata</p>
--	---

	<p>accettabile, per il collocamento del contratto facoltativo accessorio al finanziamento. Superata tale misura, la stessa remunerazione finisce per costituire un tale incentivo alla vendita del contratto facoltativo accanto al finanziamento rispetto alla vendita del solo finanziamento, da determinare la riqualificazione dello stesso contratto accessorio come obbligatorio.</p> <p>La nuova formulazione del paragrafo 2-quater, modificando la frase e soprattutto eliminando l'aggettivo qualificativo (<i>"siano tali da costituire un forte incentivo"</i>), e prevedendo dunque che <i>"le forme di remunerazione e valutazione del personale e della rete di vendita <u>non incentivano alla vendita congiunta del contratto facoltativo e del finanziamento rispetto alla vendita del solo finanziamento</u>"</i>, potrebbe essere intesa nel senso del divieto di qualsiasi forma di remunerazione al personale ed alla rete legata alla vendita del prodotto accessorio facoltativo, il che non appare ragionevole né sembra corrispondere all'obiettivo del normatore secondario.</p> <p>Si propone, pertanto, di chiarire ulteriormente che la vendita congiunta non può determinare la percezione di incentivi complessivamente maggiori di quelli derivanti dalla vendita separata dei prodotti finanziari e dei prodotti accessori, ferma restando la legittimità di incentivare anche la vendita dei prodotti accessori.</p> <p>La formulazione finale che si propone di adottare è dunque la seguente: <i>"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 separata, dovendo in ogni caso i rispettivi incentivi rimanere invariati"</i>.</p>
<p>Sezione XI Requisiti Organizzativi Paragrafo 3 Reclami Pag. 46</p>	<p>Nell'ambito delle procedure per la trattazione dei reclami, viene introdotto l'obbligo a carico degli intermediari di confermare al cliente (con modalità che includono la posta ordinaria, la posta elettronica e la posta elettronica certificata) l'avvenuta ricezione del reclamo, rendendo note</p>

nell'occasione le modalità di trattazione degli stessi.

Si tratta di un adempimento che appare ridondante, in considerazione dei tempi contenuti entro i quali l'intermediario è tenuto a riscontrare i reclami (sebbene si apprezzi la proposta contenuta nel testo in consultazione di portare a 60 giorni i tempi massimi di risposta). L'obbligo di riscontrare l'avvenuta presa in carico del reclamo appare particolarmente oneroso e complesso nel caso di reclami riguardanti servizi di pagamento, ai quali come noto gli intermediari sono tenuti a dare risposta entro 15 giorni lavorativi.

Si segnala inoltre il rischio che il nuovo obbligo a carico degli intermediari, anche in considerazione della circostanza che esso possa essere assolto – come è opportuno che sia - anche con modalità che non garantiscono l'avvenuta ricezione da parte del cliente, finisca esso stesso per diventare un pretesto per i cosiddetti "consulenti seriali" che, opportunisticamente, intendano

- i. evitare o ritardare l'assolvimento degli obblighi contrattuali dei propri clienti;
- ii. utilizzare impropriamente il nuovo obbligo, contestandone il corretto assolvimento, quale strumento per inasprire i termini della contestazione.

Con specifico riferimento alle modalità con le quali assolvere l'obbligo di confermare l'avvenuta ricezione del reclamo – nella denegata ipotesi che la sua introduzione venga confermata - si ritiene opportuno fare presente che la posta ordinaria, oltre a implicare aspetti operativi e di costo per gli intermediari, comporta tempi di ricezione lunghi per il reclamante (talvolta più lunghi dei tempi medi di evasione degli stessi reclami) mentre la PEC risulta ancora oggi assai scarsamente utilizzata dai consumatori. Si chiede di valutare l'opportunità di suggerire, quali possibili modalità alternative, il contatto telefonico o l'invio di un sms o di una mail, ove l'intermediario disponga delle informazioni ed autorizzazioni necessarie per l'utilizzo di tali mezzi di comunicazione. D'altra parte, nel caso in cui il reclamo sia stato inviato dal cliente tramite PEC o raccomandata AR, è già

	<p>previsto che il mittente riceva conferma dell'avvenuta ricezione da parte del destinatario. Quanto alle informazioni che l'intermediario è tenuto a fornire ai clienti circa le modalità di trattazione dei reclami, si propone di prevedere che esse vengano inserite nella documentazione precontrattuale e contrattuale predisposta dallo stesso intermediario e sul suo sito internet, nella sezione dedicata all'eventuale presentazione dei reclami, al fine di poter indirizzare la clientela interessata allo specifico link.</p>
<p>Sezione XI Requisiti Organizzativi Paragrafo 3 Reclami Pag. 47</p>	<p>Con riguardo alla richiamata proposta contenuta nel testo in consultazione, certamente apprezzabile, di portare a 60 giorni i tempi massimi di risposta ai reclami, si ritiene che al nuovo termine debba essere coerentemente adeguato anche quello previsto dalle <i>Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari</i>, perché non sarebbe logico che fosse consentito ad un intermediario di dare riscontro al reclamo del cliente entro 60 giorni ma, al contempo, la mancata risposta entro 30 giorni abilitasse lo stesso cliente ad avanzare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.</p> <p>Sempre con riferimento ai tempi di risposta ai reclami, le Disposizioni in commento ricordano, nella nota (1) di pag. 47, che, per i servizi di pagamento, i tempi massimi di risposta non sono superiori a 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo: si ritiene di fondamentale importanza che, nell'ambito delle stesse Disposizioni, venga riportata per intero la disciplina in materia di tempi di gestione di reclami introdotta dalla Direttiva in materia di servizi di pagamento (c.d. PSD2), aggiungendo che <i>"In situazioni eccezionali, se il prestatore di servizi di pagamento non può rispondere entro 15 giornate lavorative 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</i></p>

	<p><i>caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera i 35 giorni lavorativi”.</i></p>
<p>Disposizioni transitorie</p>	<p>Considerata la rilevanza degli ambiti impattati, si chiede l’introduzione di una disposizione transitoria che preveda un termine per l’adeguamento da parte degli intermediari alle nuove Disposizioni non inferiore a 90 giorni dalla loro entrata in vigore.</p>
<p><u>Richieste di chiarimento</u></p> <p>Sezione VI Servizi di Pagamento</p> <p>Paragrafo 4 Informazione precontrattuale Sub-Paragrafo 4.1 Contratti quadro Sub-sub-paragrafo 4.1.1. Informazioni Lettera e) Pag. 19 <i>Prima della conclusione del contratto gli intermediari forniscono ai clienti almeno le seguenti informazioni:</i> <i>...(...)</i> <i>e) ...(...); <u>la procedura sicura applicabile dall’intermediario per comunicare al cliente i rischi di frode nei pagamenti o di altri abusi;</u></i> <i>...(...)</i></p> <p>Paragrafo 5 Contratti quadro Sub-Paragrafo 5.2 Modifica delle condizioni previste nel contratto Pag.24 <i>...(...)</i> <u><i>Se il cliente è un consumatore, il contratto quadro o le condizioni e informazioni a esso relative possono essere modificate se sussiste un giustificato motivo.</i></u> <i>...(...)</i></p>	<p></p> <p>Si chiede di meglio specificare cosa si intenda per “procedura sicura applicabile dall’intermediario”, al fine di consentire il corretto adeguamento al requisito indicato.</p> <p>Si chiede di meglio specificare cosa si intenda per “informazioni a esso relative”, al fine di consentire il corretto adeguamento al requisito indicato.</p>