

Oggetto: Modifiche alle Disposizioni in materia di “Trasparenza delle operazioni delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti “

Data: 10 settembre 2018

Nexi Payments S.p.A., 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” (di seguito anche “Disposizioni di Trasparenza”), formula di seguito le proprie osservazioni e richieste di chiarimento.

Trasparenza dei servizi di pagamento

a) Sezione XI “Requisiti organizzativi”

Paragrafo 3 - Reclami

L'art. 101 della c.d. Direttiva PSD2 esplicita, al paragrafo 2, che *“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 mancato recepimento nelle Disposizioni di Trasparenza della suddetta previsione (specificando solo il tempo massimo di risposta non superiore a 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo per i servizi di pagamento) potrebbe comportare dei ritardi nella gestione delle pratiche, attesa la complessità di alcune fattispecie in cui sono coinvolte anche parti terze rispetto al prestatore di servizi di pagamento.

Si propone, quindi, di considerare la possibilità di introdurre la disciplina di cui all'art. 101, paragrafo 2 summenzionato, come segue:

Al Paragrafo 3 della Sezione XI “Requisiti organizzativi”, è apportata la seguente modificazione:

[...]

- i tempi massimi di risposta comunque non superiori a 60 giorni dalla ricezione del reclamo
(1)

(1) Per i servizi di pagamento, i tempi massimi di risposta non sono superiori a 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo. *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”.

~~ed è~~ **E'** fatto salvo quanto previsto dall'articolo 14, comma 2 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11.