

*MODIFICHE ALLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI
“TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI
BANCARI E FINANZIARI. CORRETTEZZA DELLE
RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI”*

RESOCONTO DELLA CONSULTAZIONE

Marzo 2019

PREMESSA E NOTA METODOLOGICA

Le Disposizioni del luglio 2009 in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” (di seguito “Disposizioni”) sono state modificate per adeguare la disciplina nazionale al quadro normativo europeo in materia di trasparenza dei servizi di pagamento (direttiva 2015/2366/UE - PSD2), informativa precontrattuale sugli indici di riferimento (regolamento 2016/1011/UE - c.d. Regolamento *Benchmark*), politiche e prassi di remunerazione per il personale preposto all’offerta dei prodotti bancari e per i terzi addetti alla rete di vendita (Orientamenti dell’Autorità Bancaria Europea – EBA), gestione dei reclami (Orientamenti del *Joint Committee* delle Autorità Europee di Vigilanza); ulteriori modifiche riguardano le Guide pratiche da mettere a disposizione della clientela.

La tabella dà conto degli esiti della valutazione delle osservazioni, indicando quelle accolte pienamente o in parte e quelle non accolte. Nei casi in cui si è ritenuto che le osservazioni pervenute si basassero su una lettura non del tutto corretta del documento posto in consultazione o che fosse comunque possibile rispondere alle stesse senza apportare modifiche al testo normativo, si è provveduto a fornire chiarimenti nella tabella.

Non sono riportate nella tabella osservazioni non concernenti le parti delle Disposizioni oggetto di consultazione: esse verranno comunque tenute in considerazione dalla Banca d’Italia, nei limiti delle sue competenze.

La consultazione si è chiusa il 10 settembre 2018.

Sono pervenuti 7 documenti provenienti da:

ABI – Associazione Bancaria Italiana

ANASF – Associazione Nazionale Consulenti Finanziari

A.P.S.P – Associazione Prestatori di Servizi di Pagamento

ASSOFIN – Associazione Italiana del Credito al Consumo e Immobiliare

Nexi Payments SpA

Un rispondente ha chiesto che le proprie osservazioni vengano pubblicate in forma anonima.

Un rispondente ha chiesto che le proprie osservazioni non vengano pubblicate

Disposizioni (rif.)	Osservazioni ricevute	Accolta (Sì/No/In parte/ Chiarimento al lato)	Motivazione
Osservazioni generali			
<i>Disciplina transitoria</i>	Alcuni rispondenti chiedono di prevedere un'adeguata tempistica per l'implementazione della disciplina da parte degli intermediari (almeno 6 mesi/non meno di 90 giorni dall'entrata in vigore).	Sì	L'atto di emanazione prevede i termini per l'applicazione della nuova disciplina.
<i>Coordinamento con le disposizioni attuative della direttiva 92/2014/UE (PAD)</i>	Si chiede di emanare con un unico provvedimento di modifica delle Disposizioni la disciplina oggetto della presente consultazione e la disciplina sui conti di pagamento attuativa della PAD, e di prevedere tempi di adeguamento allineati.	In parte	<p>Si segnala preliminarmente che l'esigenza di realizzare, per quanto possibile, in un unico momento le modifiche alle Disposizioni, evitando una pluralità di interventi ravvicinati, è stata già tenuta in considerazione: l'aggiornamento in oggetto, infatti, dà attuazione a vari indirizzi europei (direttiva PSD2; linee guida EBA sulla remunerazione del personale preposto all'offerta dei prodotti bancari e dei terzi addetti alla rete di vendita; linee guida delle ESAs sulla gestione dei reclami; Regolamento <i>Benchmark</i>).</p> <p>Si condivide comunque l'ulteriore esigenza di coordinare le modifiche alla sezione VI in materia di trasparenza dei servizi di pagamento con quelle che verranno apportate alla medesima sezione per dare attuazione alla direttiva PAD in materia di conti di pagamento, oggetto di separata consultazione pubblica.</p> <p>A questo fine, l'atto di emanazione prevede che le modifiche ora apportate alla sezione VI delle Disposizioni si applicheranno soltanto a partire dalla data che sarà indicata in un successivo provvedimento della Banca d'Italia (che potrà eventualmente essere il provvedimento con il quale verranno adottati gli interventi di attuazione della PAD).</p>

			Le modifiche che non interessano la sezione VI delle Disposizioni si applicano con la tempistica e le modalità previste nell'atto di emanazione.
Guide pratiche (sezione II, paragrafo 2)			
	Si chiede di:		
	- confermare che le Guide debbano essere stampate solo su richiesta del cliente, e che questo chiarimento sia riportato nel testo delle Disposizioni;	Chiarimento al lato	Le Disposizioni prevedono che gli intermediari "mettono a disposizione" della clientela la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario. La nozione di "messa a disposizione" è contenuta nel paragrafo 1 della sezione II delle Disposizioni, dove è stabilito che i documenti previsti dalla medesima sezione II si intendono "messi a disposizione" del cliente quando questi può portarne gratuitamente con sé una copia dopo averla richiesta o prelevata direttamente. Pertanto, si conferma che gli intermediari sono tenuti a stampare una copia della Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario solo su richiesta del cliente. Per quanto riguarda gli ulteriori documenti divulgativi ("Guide"), gli intermediari sono tenuti a pubblicarli sul proprio sito internet e non a metterli a disposizione dei clienti nei termini sopra richiamati (cfr. <i>infra</i>).
	- prevedere la possibilità di utilizzare, se richiesto dal cliente, strumenti informatici diversi dal supporto cartaceo;	Sì	Le Disposizioni sono state modificate per prevedere che, su richiesta del cliente, gli intermediari possono fornire la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario in formato elettronico. Per quanto riguarda gli ulteriori documenti divulgativi ("Guide"), gli intermediari sono tenuti a pubblicarli sul proprio sito internet (cfr. <i>infra</i>).

	<p>- prevedere la possibilità di personalizzare le Guide con il logo dell'intermediario;</p>	<p>Chiarimento al lato</p>	<p>La personalizzazione delle Guide è già possibile utilizzando la terza pagina di copertina allo scopo predisposta. Si conferma che la personalizzazione può includere l'inserimento del logo dell'intermediario.</p>
	<p>- confermare che il richiamo alle Guide pratiche contenuto nella sezione II, paragrafo 4, nella sezione IV, paragrafo 3.1 e nella sezione V, paragrafo 2.2, debba essere riferito alla sola Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario.</p>	<p>In parte</p>	<p>Le Disposizioni sono state modificate per prevedere che: i documenti divulgativi ("Guide"), diversi dalla Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario, devono essere (soltanto) pubblicati sul sito internet dell'intermediario; i fogli informativi devono fare rinvio alle Guide, ove previste per lo specifico prodotto cui il foglio informativo si riferisce, in modo da rendere nota al cliente la possibilità di consultare la Guida sul sito internet dell'intermediario stesso.</p> <p>Per quanto riguarda i richiami alle Guide contenute in altre parti delle Disposizioni, si chiarisce quanto segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'obbligo previsto nella sezione II, paragrafo 4 (offerta fuori sede), si intende riferito solo alla Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario; - l'obbligo previsto nella sezione IV, paragrafo 3.1 (comunicazioni periodiche) si intende riferito a tutte le Guide previste dalla sezione II, paragrafo 2, incluse quelle che sono solo pubblicate sul sito internet dell'intermediario; - l'obbligo previsto nella sezione V, paragrafo 2.2 (tecniche di comunicazione a distanza) si intende riferito solo alla Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario.
	<p>Si chiede di esplicitare i modelli a cui fare riferimento nel selezionare le Guide pratiche da mettere a disposizione della clientela.</p>	<p>Chiarimento al lato</p>	<p>Le Disposizioni prevedono che la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario – che gli intermediari sono tenuti a mettere a disposizione della clientela – deve essere conforme al modello pubblicato sul sito internet dell'Arbitro Bancario Finanziario.</p>

			Gli ulteriori documenti divulgativi (“Guide”) – che gli intermediari pubblicano sul proprio sito internet – devono essere redatti in conformità dei modelli pubblicati sul sito internet della Banca d'Italia.
Servizi di pagamento (sezione VI)			
<i>Paragrafo 3.1</i>	Si chiede di riformulare il paragrafo per prevedere che gli obblighi informativi semplificati si applichino ogni volta che un intermediario presta il servizio di informazione sui conti. Viene infatti osservato che la formulazione attuale induce a ritenere che beneficiano della semplificazione solo gli intermediari che prestano unicamente il servizio di informazione sui conti.	No	Le Disposizioni replicano la formulazione contenuta nell’articolo 33 della PSD2 e nell’articolo 114- <i>septiesdecies</i> del TUB, che individuano il regime applicabile ai prestatori del servizio di informazione sui conti. In particolare, queste norme stabiliscono un regime semplificato (per quanto riguarda sia gli obblighi di natura prudenziale sia quelli in materia di trasparenza) per i soggetti che prestano unicamente il servizio di informazione sui conti. Ne discende pertanto che detto regime semplificato non trova applicazione quando il servizio di informazione sui conti è prestato da un soggetto che effettua anche altri servizi di pagamento
<i>Paragrafo 4.2.1, lett. a)</i>	Si chiede di confermare che l’intermediario “che effettua l’operazione di pagamento” è il prestatore del servizio di disposizione di ordine di pagamento.	Sì	Si conferma che l’intermediario “che effettua l’operazione di pagamento” è l’intermediario che presta il servizio di disposizione di ordine di pagamento. Le Disposizioni sono state modificate per chiarire questo aspetto.
	Si chiede di chiarire il riferimento all’offerta fuori sede.	Sì	Il riferimento è funzionale a chiarire che, quando il servizio di disposizione di ordine di pagamento è prestato tramite un soggetto terzo, diverso dal dipendente del prestatore del servizio stesso (es., agente, consulente finanziario abilitato all’offerta fuori sede), il cliente deve essere informato anche dell’indirizzo del soggetto con il quale entra in rapporto. Le Disposizioni sono state modificate per chiarire questo aspetto.

<p><i>Paragrafo 5.1</i></p>	<p>Si chiede di prevedere una deroga al requisito della forma scritta dei contratti per tutti i servizi di pagamento fruibili <i>on-line</i> o almeno per i servizi di disposizione di ordine di pagamento e di informazione sui conti.</p>	<p>Chiarimento al lato/No</p>	<p>In attuazione di quanto previsto dall'articolo 114-<i>septiesdecies</i> del TUB, il requisito della forma scritta non è richiesto per il servizio di informazione sui conti se esso è offerto da soggetti che prestano unicamente questo servizio; infatti la sezione VI delle Disposizioni, nell'individuare la disciplina applicabile ai soggetti che prestano unicamente il servizio di informazione sui conti, non fa riferimento alla sezione III sulla forma e il contenuto dei contratti.</p> <p>Per quanto concerne i contratti quadro relativi agli altri servizi di pagamento, si ritiene di confermare il requisito della forma scritta, a tutela dell'utente dei servizi di pagamento; resta in ogni caso fermo quanto previsto dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (come modificato dal decreto legislativo n. 217/2017), circa l'idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta.</p> <p>Con specifico riguardo al servizio di disposizione di ordine di pagamento, si ritiene che il presidio di tutela rappresentato dalla forma scritta dei contratti possa svolgere un ruolo rilevante per un mercato di così recente introduzione, per il quale la fiducia degli utilizzatori riveste particolare importanza.</p>
<p><i>Paragrafo 5.2</i></p>	<p>Con riguardo alla modifica delle condizioni previste nel contratto, si chiede di confermare che la nuova formulazione può essere interpretata come un silenzio assenso, al pari della formulazione precedente.</p> <p>Si chiede di indicare a titolo esemplificativo fattispecie che possano costituire "giustificato motivo" ai fini della modifica delle condizioni contrattuali.</p>	<p>Chiarimento al lato</p> <p>Chiarimento al lato</p>	<p>In linea con l'articolo 126-<i>sexies</i> del TUB, le Disposizioni prevedono che – ove convenuto nel contratto – le modifiche unilaterali apportate al contratto stesso si ritengono accettate dal cliente se questi non esercita il diritto di recesso entro la data indicata per l'applicazione di dette modifiche.</p> <p>Si ritiene che elementi utili per l'interpretazione della nozione di "giustificato motivo" possano essere individuati facendo riferimento alle decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario, oltre che alle pronunce giurisprudenziali in questa materia. La Banca</p>

			d'Italia non ha infatti competenze normative in materia.
<i>Paragrafo 6</i>	Con riguardo all'informativa da fornire al beneficiario sulle operazioni di pagamento eseguite, si chiede di mantenere l'inciso "ove opportuno" per le singole operazioni non rientranti in un contratto quadro.	Sì	Le Disposizioni sono state modificate per precisare che, in caso di operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro, il riferimento che consente al beneficiario di individuare il pagatore e tutte le informazioni trasmesse con l'operazione di pagamento deve essere inserito nella ricevuta da consegnare al cliente solo "ove opportuno".
	Si chiede di confermare che l'obbligo di consegna previsto dall'ultimo capoverso si riferisce all'intermediario che presta il servizio di disposizione di ordine di pagamento.	Sì	Si conferma che l'obbligo di consegna della ricevuta prevista dall'ultimo capoverso si riferisce all'intermediario che presta il servizio di disposizione di ordine di pagamento. Le Disposizioni sono state modificate per chiarire questo aspetto.
Informativa precontrattuale sugli indici di riferimento (sezioni VI-bis e VII)			
	Con riguardo al credito immobiliare ai consumatori, si chiede se l'informazione sugli indici di riferimento vada riportata solo nel documento contenente le informazioni generali sui contratti di credito offerti, o se vadano integrati altri documenti come, per esempio, il PIES.	Chiarimento al lato	In linea con quanto previsto dalla direttiva 2014/17/UE, come modificata dal Regolamento (UE) 2016/2101 (c.d. Regolamento Benchmark), l'informativa sugli indici di riferimento deve essere riportata soltanto nell'ambito delle informazioni generali. Le Disposizioni prevedono che le informazioni generali relative al contratto di credito sono fornite attraverso il "foglio contenente le informazioni generali sul credito immobiliare offerto ai consumatori" redatto in conformità dell'Allegato 3, che è stato opportunamente modificato. Si rammenta, inoltre, che il PIES è un documento standardizzato non suscettibile di modifica.
	Si chiede di confermare che per i finanziamenti non	Chiarimento al lato	Si conferma che gli obblighi di informativa

<p>rientranti nell'ambito di applicazione della disciplina sul credito ai consumatori e sul credito immobiliare ai consumatori non sussistono gli obblighi di informativa precontrattuale sugli indici di riferimento previsti dal Regolamento Benchmark.</p>		<p>precontrattuale sugli indici di riferimento ai sensi del Regolamento Benchmark riguardano solo i finanziamenti rientranti nell'ambito di applicazione della disciplina sul credito ai consumatori e sul credito immobiliare ai consumatori.</p>
<p>Si chiede di fornire chiarimenti sul perimetro di applicazione del Regolamento Benchmark 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 alle aperture soggette alla disciplina del credito immobiliare ai consumatori.</p>	<p>Chiarimento al lato</p>	<p>L'informativa precontrattuale prevista dal Regolamento Benchmark si applica a tutti i prodotti che rientrano nell'ambito di applicazione della disciplina sul credito ai consumatori e sul credito immobiliare ai consumatori.</p>
<p>Si chiede di confermare che l'informativa precontrattuale sugli indici di riferimento di cui alle sezioni VI-<i>bis</i> e VII non include l'obbligo di fornire la descrizione dei piani di sostituzione degli indici in caso di loro cessazione, previsti dall'art. 28 del Regolamento Benchmark.</p>	<p>Chiarimento al lato</p>	<p>Si conferma quanto richiesto.</p>
<p>Si chiede di fornire maggiori indicazioni sull'informativa precontrattuale relativa agli indici di riferimento.</p>	<p>Chiarimento al lato</p>	<p>Premesso che spetta agli intermediari individuare le modalità più idonee per informare i clienti sulle possibili implicazioni dell'utilizzo di un indice di riferimento, si ritiene che questa informativa possa essere fornita attraverso un avvertimento – inserito nelle “Informazioni generali sul credito immobiliare offerto a consumatori” o nel documento allegato alle “Informazioni europee di base sul credito ai consumatori” – sugli effetti che le variazioni del valore dell'indice utilizzato possono avere sul tasso contrattuale e, pertanto, sull'importo della rata.</p>
<p>Si chiede di chiarire se gli obblighi di informativa sugli indici di riferimento si applichino anche ai finanziamenti a tasso fisso nei quali il tasso sia costituito da un indice di riferimento più lo <i>spread</i>.</p>	<p>Chiarimento al lato</p>	<p>Si conferma che gli obblighi di informativa relativi agli indici di riferimento si applicano anche ai finanziamenti a tasso fisso composti da un indice e da uno <i>spread</i>. Infatti, il Regolamento Benchmark non distingue tra tipologie di tasso rilevanti ai fini dell'applicazione della</p>

			<p>relativa disciplina.</p> <p>Inoltre, si osserva che l'informativa sull'indice di riferimento riveste una specifica rilevanza anche in caso di contratti di credito con tasso fisso, considerato che il valore dell'indice potrebbe variare successivamente alla messa a disposizione della clientela delle informazioni generali.</p>
<p>Politiche e prassi di remunerazione del personale preposto all'offerta dei prodotti (sezione XI, paragrafo 2-quater)</p>			
	<p>In via generale, è stato osservato che le previsioni proposte nel documento di consultazione sarebbero già contenute nella disciplina in materia di politiche e prassi di remunerazione di cui alla Circolare n. 285/2013, applicabile a tutto il personale delle banche.</p> <p>A questo riguardo, si chiede di eliminare la previsione secondo cui le banche, nel redigere il documento contenente la politica di remunerazione, sono tenute a dare separata evidenza alle parti che danno attuazione al paragrafo 2-quater della sezione XI.</p>	<p>In parte</p>	<p>Gli Orientamenti dell'EBA, attuati mediante il presente intervento, perseguono la specifica finalità di tutelare i clienti dai pregiudizi che possono derivare da incentivi non corretti del personale addetto alla vendita dei prodotti. La disciplina sulle politiche e prassi di remunerazione delle banche contenuta nella Circolare n. 285/2013, pur richiamando la correttezza nelle relazioni con la clientela tra gli obiettivi qualitativi da prendere in considerazione ai fini della valutazione della performance, è incentrata sul perseguimento di finalità prudenziali (es., sana e prudente gestione dell'intermediario) e quindi non è sufficiente ad assicurare la piena realizzazione delle finalità degli Orientamenti. Pertanto, il nuovo paragrafo 2-quater disciplina indicatori di dettaglio, rilevanti per la definizione di politiche di remunerazione che tengano adeguatamente conto dei diritti e degli interessi dei clienti in relazione all'offerta dei prodotti.</p> <p>Inoltre, le previsioni contenute nel paragrafo 2-quater si applicano non solo alle banche ma anche a soggetti (intermediari di cui all'articolo 106 del TUB, istituti di</p>

		<p>pagamento e istituti di moneta elettronica) per i quali la normativa non contempla specifici indicatori di natura qualitativa in materia di politiche e prassi di remunerazione.</p> <p>Ciò posto, per realizzare un assetto equilibrato e, al contempo, in linea con gli Orientamenti dell'EBA, il testo posto in consultazione prevede che gli intermediari tenuti a predisporre una politica di remunerazione ai sensi di altre disposizioni di vigilanza possono redigere un unico documento per attuare anche la disciplina del paragrafo 2-<i>quater</i>.</p> <p>Le Disposizioni sono state comunque modificate per chiarire che il documento con la politica di remunerazione non deve necessariamente contenere una sezione separata sull'attuazione del paragrafo 2-<i>quater</i>, purché dia adeguata evidenza alle parti ad essa relative (a titolo esemplificativo, quelle che individuano i soggetti rilevanti e definiscono gli incentivi, gli indicatori di performance e i meccanismi di correzione <i>ex post</i>).</p>
Si chiede di uniformare la definizione di "remunerazione" a quella contenuta nella Circolare n. 285/2013.	Chiarimento al lato	Si ritiene che, per le finalità della presente disciplina, non sia opportuno dettare una definizione di "remunerazione" che abbia lo stesso livello di dettaglio della Circolare n. 285/2013. Per le banche, ci si attende in ogni caso che nelle politiche di remunerazione venga utilizzata la medesima definizione prevista dalla disciplina prudenziale. Per gli altri intermediari, le definizioni contenute nella Circolare n. 285/2013 (incluse quelle di "remunerazione fissa" e "remunerazione variabile") costituiscono un utile riferimento per l'attuazione della presente disciplina.
Si chiede di non utilizzare l'espressione "soggetti rilevanti", per evitare confusione con la nozione di "personale più rilevante" contenuta nella Circolare	No	L'espressione "soggetti rilevanti" assicura l'allineamento a quanto previsto dagli Orientamenti dell'EBA. Non si ritiene che il suo utilizzo possa

n. 285/2013.		ingenerare confusione con la diversa nozione di “personale più rilevante” presente nella Circolare n. 285/2013, considerato che le differenze tra le due nozioni sono agevolmente ricavabili dalle rispettive definizioni contenute nei testi normativi. In assenza di proposte alternative, si ritiene pertanto di confermare la formulazione posta in consultazione.
Si chiede di chiarire come identificare i “soggetti rilevanti” e, in particolare, di specificare se questi soggetti siano quelli compresi nel comparto del <i>retail banking</i> .	Chiarimento al lato	I “soggetti rilevanti” sono individuati sulla base delle attività in concreto svolte (<i>i.e.</i> , interazione diretta con la clientela) e delle linee gerarchiche di riporto (in base agli Orientamenti dell’EBA, sono soggetti rilevanti anche coloro a cui il personale addetto alla vendita risponde in via gerarchica, sia direttamente che indirettamente). Ne discende che l’individuazione dei soggetti rilevanti non è legata all’appartenenza a specifici comparti o aree di attività, ma dipende dagli assetti organizzativi adottati dall’intermediario.
Con riguardo alle forme di remunerazione per l’offerta contestuale di un contratto facoltativo insieme a un finanziamento, si chiede di:		
– mantenere la formulazione precedentemente contenuta nel paragrafo 2- <i>bis</i> , considerato anche che gli Orientamenti dell’EBA non introducono previsioni al riguardo;	No	Nel condividere l’osservazione secondo cui la modifica non dà attuazione agli Orientamenti dell’EBA, si fa presente che essa deriva dall’esigenza, emersa nella prassi applicativa, di definire in maniera più specifica le caratteristiche degli incentivi in caso di offerta congiunta di un contratto facoltativo insieme a un contratto di finanziamento. Per questo motivo, la modifica posta in consultazione è stata confermata (con alcuni adattamenti; cfr. risposta successiva); la relativa previsione è stata comunque ricollocata nell’originaria sede del paragrafo 2- <i>bis</i> , che reca la disciplina sull’offerta contestuale di altri contratti insieme a un finanziamento.

	<ul style="list-style-type: none"> – chiarire che l’offerta contestuale non può determinare la percezione di incentivi complessivamente maggiori rispetto a quelli derivanti dalla vendita separata del finanziamento e del contratto facoltativo: si osserva infatti che la formulazione proposta in consultazione potrebbe essere irragionevolmente intesa come un divieto di qualsiasi forma di remunerazione legata alla vendita del contratto facoltativo. 	Sì	Le Disposizioni sono state modificate per chiarire che, in caso di offerta congiunta, l’incentivo per il personale e per la rete di vendita può essere superiore a quello spettante per la vendita del solo finanziamento, ma non alla somma degli incentivi che spetterebbero in caso di vendita separata dei due contratti.
	Con riferimento alla remunerazione del personale preposto alla trattazione dei reclami, si chiede di:		
	<ul style="list-style-type: none"> – chiarire se gli indicatori per la misurazione della qualità delle relazioni con la clientela presuppongano lo svolgimento di specifiche indagini sulla clientela reclamante; 	Chiarimento al lato	Si ritiene che l’acquisizione di informazioni e dati provenienti dalla clientela reclamante rappresenti uno strumento essenziale per misurare la qualità delle relazioni con la clientela; l’individuazione di ulteriori strumenti è rimessa alla valutazione degli intermediari.
	<ul style="list-style-type: none"> – precisare che le indagini sulla soddisfazione della clientela hanno ad oggetto le modalità di gestione del reclamo e di interlocuzione con il cliente e prescindono dall’esito del reclamo stesso; 	Chiarimento al lato	Si conferma che le indagini sulla soddisfazione della clientela hanno ad oggetto le modalità di trattazione dei reclami e di interazione con la clientela (sia quella i cui reclami sono stati ritenuti fondati sia quella i cui reclami sono stati ritenuti infondati).
	<ul style="list-style-type: none"> – confermare che la disciplina posta in consultazione si riferisce alla gestione <i>ex post</i> dei reclami e non a una “scheda obiettivi <i>ex ante</i>”; 	Chiarimento al lato	Per il perseguimento delle finalità della disciplina gli intermediari definiscono <i>ex ante</i> adeguati indicatori (qualitativi e quantitativi) sulla base dei quali valutare <i>ex post</i> l’operato del personale preposto alla gestione dei reclami. La conoscibilità di questi indicatori favorisce l’allineamento dei comportamenti del personale agli obiettivi perseguiti dalla disciplina.
	<ul style="list-style-type: none"> – prevedere che la disciplina posta in consultazione si applichi a tutte le strutture “preposte” alla 	No	La disciplina sulla remunerazione del personale preposto alla trattazione dei reclami si applica al

	gestione dei reclami.		responsabile e/o al personale dell'ufficio richiamati nel paragrafo 3. Per le altre strutture coinvolte nella gestione dei reclami (es. strutture preposte alla commercializzazione dei prodotti) si applicano le disposizioni contenute nel paragrafo 2- <i>quater</i> .1.
	Si chiede di modificare la formulazione "pregiudizi per i clienti in termini, tra l'altro, di maggiori costi" per considerare anche i benefici connessi all'offerta di uno specifico prodotto o di una specifica categoria o combinazione di prodotti.	Sì	Le Disposizioni sono state modificate per chiarire che il pregiudizio per il cliente può derivare dall'offerta di un prodotto che – seppur non inadeguato – comporta per il cliente maggiori costi rispetto a un altro prodotto anch'esso in grado di corrispondere ai suoi interessi, obiettivi e caratteristiche. Pertanto, come indicato nell'osservazione, non costituisce un pregiudizio in termini di maggiori costi l'offerta di un prodotto che risulti più adeguato alle esigenze del cliente (es., fornitura di servizi ulteriori effettivamente utili per il cliente) rispetto ad altro prodotto meno costoso.
	Si chiede di fornire chiarimenti con riguardo al ruolo e alle funzioni dei soggetti rilevanti che devono essere indicati nella politica di remunerazione, eventualmente specificando che si tratta di una indicazione per area di attività.	Chiarimento al lato	Si conferma che l'indicazione del ruolo e delle funzioni dei soggetti rilevanti può essere fornita per area di attività, ferma restando la distinzione tra soggetti che offrono direttamente prodotti ai clienti e soggetti ai quali i primi rispondono in via gerarchica.
	Si afferma che i soggetti rilevanti non potrebbero essere informati in modo chiaro e comprensibile sulle politiche e prassi di remunerazione ad essi applicabili prima di essere preposti all'offerta dei prodotti, in quanto al momento della preposizione la politica per l'anno corrente non è ancora approvata.	Chiarimento al lato	L'informativa ai soggetti rilevanti e agli intermediari del credito sulle politiche e prassi di remunerazione a essi applicabili deve essere riferita alla politica in essere al momento della loro preposizione all'offerta dei prodotti. Resta fermo che la politica di remunerazione deve essere facilmente accessibile in ogni momento ai soggetti rilevanti e agli intermediari del credito.
Trattazione dei reclami (sezione XI, paragrafo 3)			
	Si chiede di chiarire se la Comunicazione della Banca d'Italia sulle buone prassi degli uffici reclami resterà in vigore, considerato che solo alcuni aspetti della	Chiarimento al lato	Le Disposizioni non incidono direttamente sulla Comunicazione della Banca d'Italia, che non ha valore normativo. Le buone prassi descritte nella

Comunicazione sono stati incorporati nelle Disposizioni.		Comunicazione mantengono la loro rilevanza di orientamenti per il mercato, con riferimento ai profili che non sono oggetto di specifica disciplina nell'ambito della modifica delle Disposizioni.
Si chiede di allineare la definizione di "reclamo" contenuta nelle Disposizioni a quella prevista dalla disciplina sull'Arbitro Bancario Finanziario.	Chiarimento al lato	La definizione di "reclamo" contenuta nelle Disposizioni e quella prevista dalla disciplina sull'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) sono già allineate.
Si segnala che è previsto un differente criterio di computo dei giorni per il riscontro dei reclami "ordinari" (giorni di calendario) rispetto a quelli concernenti i servizi di pagamento (giorni lavorativi). Si chiede pertanto di individuare un unico criterio di calcolo.	No	Il criterio di calcolo del termine per il riscontro dei reclami relativi ai servizi di pagamento (giorni lavorativi) discende direttamente dalla PSD2 e pertanto non può essere modificato. Per quanto riguarda il criterio di calcolo del termine per il riscontro dei reclami "ordinari", anche alla luce dell'allungamento del relativo termine da 30 a 60 giorni (cfr. risposta successiva), si ritiene che l'utilizzo del criterio dei giorni lavorativi comporterebbe una eccessiva dilatazione dei tempi di risposta.
Si segnala che l'estensione a 60 giorni del termine per il riscontro ai reclami "ordinari" richiederebbe un contestuale adeguamento dei termini per la presentazione dei ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario.	Sì	Per realizzare l'opportuno coordinamento tra il termine per il riscontro dei reclami e il termine decorso il quale è possibile presentare ricorso all'ABF, nell'atto di emanazione delle Disposizioni è stato previsto che il nuovo termine di 60 giorni per il riscontro dei reclami troverà applicazione dal momento dell'entrata in vigore delle modifiche alla disciplina sull'ABF (Delibera del CICR e Disposizioni della Banca d'Italia), oggetto di separata consultazione.
Con riferimento ai reclami in materia di servizi di pagamento, si chiede di:		

<p>– chiarire perché non sia stato adottato il medesimo termine di 60 giorni previsto per i reclami “ordinari”; al riguardo si osserva infatti che il termine di 15 giornate lavorative non è previsto dal decreto legislativo 15 dicembre 2017, n. 218, che ha dato attuazione alla PSD2;</p>	<p>Chiarimento al lato</p>	<p>Il termine di 15 giorni per il riscontro dei reclami in materia di servizi di pagamento è previsto dall’articolo 101, paragrafo 2, della PSD2, al quale viene data attuazione con la normativa della Banca d'Italia.</p>
<p>– introdurre nelle Disposizioni la deroga di cui all’art. 101, paragrafo 2, della PSD2, secondo cui in situazioni eccezionali il termine per la risposta al reclamante può arrivare fino a 35 giorni lavorativi.</p>	<p>Sì</p>	<p>Le Disposizioni sono state modificate per introdurre la possibilità di deroga in presenza di situazioni eccezionali, che devono essere preventivamente definite dall’intermediario nell’ambito delle proprie procedure interne.</p>
<p>Si chiede di confermare che per “modalità di trattazione dei reclami” da rendere note ai clienti si intende la procedura che sarà seguita per la gestione del reclamo.</p>	<p>Sì</p>	<p>Si conferma che l’informativa sulle modalità di trattazione dei reclami da fornire alla clientela dovrà avere ad oggetto la procedura seguita dall’intermediario per la trattazione dei reclami.</p>
<p>Si chiede di prevedere che, per rendere note ai reclamanti le modalità di trattazione dei reclami, gli intermediari possano fornire loro il <i>link</i> del sito <i>web</i> contenente l’illustrazione di queste modalità o inserire le relative informazioni nella documentazione precontrattuale e contrattuale.</p>	<p>Chiarimento al lato</p>	<p>Spetta agli intermediari individuare le modalità più opportune per rendere note ai clienti le modalità di trattazione dei reclami. Le modalità proposte appaiono comunque adeguate; resta tuttavia fermo che, su eventuale richiesta del cliente o, in ogni caso, al momento della conferma dell’avvenuta ricezione del reclamo, l’intermediario dovrà fornire al cliente le indicazioni necessarie per reperire le informazioni sulle modalità di trattazione del reclamo.</p>
<p>Con riguardo alla conferma dell’avvenuta ricezione del reclamo, si chiede di:</p>		
<p>– eliminare tale obbligo, in particolare nei casi di reclami riguardanti i servizi di pagamento (per i quali i termini di risposta sono molto ristretti);</p>	<p>No</p>	<p>L’obbligo di conferma dell’avvenuta ricezione del reclamo da parte dell’intermediario è espressamente previsto dagli Orientamenti del <i>Joint Committee</i> delle Autorità Europee di Vigilanza e, pertanto, viene mantenuto. Esso è infatti funzionale a consentire al cliente di avere la certezza che il reclamo sia stato preso in carico dall’intermediario.</p>

<ul style="list-style-type: none"> – chiarire se essa possa essere fornita dagli intermediari anche attraverso il contatto telefonico, posta elettronica o messaggio di testo tramite telefono cellulare; 	Chiarimento al lato	Le Disposizioni non pongono limiti agli strumenti utilizzabili per la conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo. Ferma restando l'autonomia negoziale delle parti, si ritiene che la conferma possa avvenire anche attraverso le modalità indicate nell'osservazione, purché le modalità e le cautele adottate siano idonee ad assicurare la conoscibilità della conferma da parte del cliente (es., verifica periodica da parte dell'intermediario e aggiornamento dei recapiti dei clienti).
<ul style="list-style-type: none"> – precisare che la conferma di avvenuta ricezione non è necessaria in caso di reclamo inviato tramite posta elettronica certificata (PEC) o raccomandata con ricevuta di ritorno. 	Chiarimento al lato	Si ritiene che, in caso di reclamo inviato tramite posta elettronica certificata (PEC) o raccomandata con ricevuta di ritorno, la conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo discenda direttamente dalle specificità del mezzo di comunicazione utilizzato e che, pertanto, non sia necessaria un'ulteriore conferma di avvenuta ricezione da parte dell'intermediario.
<p>Si chiede di chiarire se l'ufficio preposto alla trattazione dei reclami possa essere collocato:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> – all'interno della funzione di <i>compliance</i> (come consentito dal Regolamento UE 565/2017, richiamato dal Regolamento Intermediari della Consob); 	Chiarimento al lato	Si conferma che, in applicazione del principio di proporzionalità, l'ufficio reclami può essere collocato anche all'interno della funzione di <i>compliance</i> , in linea con quanto previsto anche dalla disciplina europea sulla trattazione dei reclami in materia di servizi di investimento.
<ul style="list-style-type: none"> – all'interno della funzione commerciale di direzione generale; in caso positivo, quali presidi debbano essere attuati per assicurare la gestione indipendente dei reclami; 	Chiarimento al lato	La soluzione organizzativa che appare più idonea a evitare conflitti di interesse è la separazione strutturale tra ufficio reclami e funzione commerciale; tuttavia, non si esclude, in applicazione del principio di proporzionalità, che l'ufficio reclami possa essere collocato all'interno della funzione commerciale, purché vengano adottati presidi adeguati ad assicurare la gestione indipendente dei reclami da parte dell'ufficio responsabile. A titolo esemplificativo e non

		esaustivo si indicano i seguenti: autonomia nella pianificazione dell'attività; risorse adeguate per numero e per professionalità; adeguata <i>seniority</i> del responsabile; linee di <i>reporting</i> dirette verso l'alta direzione e le funzioni di controllo.
– all'interno di una funzione di controllo.	Chiarimento al lato	Fermo quanto osservato sopra in merito alla funzione di <i>compliance</i> , si ritiene che, per ragioni legate alle specifiche professionalità necessarie all'efficace gestione dei reclami, l'ufficio reclami non si presti a essere collocato all'interno della funzione di <i>risk management</i> . In ogni caso si esclude che l'ufficio reclami possa essere collocato all'interno di una funzione di controllo di terzo livello quale è l' <i>internal audit</i> , essendo questa chiamata a svolgere un'attività di controllo sulla complessiva operatività aziendale.
Si chiede di precisare, anche per mezzo di esempi, quali siano le funzioni aziendali – diverse da quelle preposte alla commercializzazione dei prodotti – coinvolte nella gestione dei reclami, rispetto alle quali è richiesta l'adozione di presidi per mitigare possibili conflitti di interesse.	Chiarimento al lato	L'individuazione di ulteriori funzioni aziendali coinvolte nella gestione dei reclami, per le quali è richiesta l'adozione di presidi per mitigare possibili conflitti di interesse, è rimessa alla valutazione degli intermediari in ragione delle specifiche soluzioni organizzative adottate. A mero titolo esemplificativo, si ritiene che nella gestione dei reclami potrebbe essere coinvolta anche la funzione preposta all'elaborazione dei prodotti.
Si chiede di eliminare la previsione secondo cui il responsabile della trattazione dei reclami è tenuto a predisporre una relazione annuale sull'attività svolta.	No	Si ritiene che la relazione sia un elemento utile per il monitoraggio dell'andamento della gestione dei reclami e che il responsabile e/o l'ufficio preposto alla trattazione dei reclami ricopra la posizione più adatta per predisporre tale relazione.
Si chiede di chiarire se la funzione di <i>compliance</i> debba esperire direttamente e autonomamente le verifiche sulla situazione dei reclami, sulle pronunce dell'Arbitro Bancario Finanziario e dell'autorità giudiziaria, sulle criticità emergenti dai reclami e	Chiarimento al lato	I compiti e le responsabilità della funzione di <i>compliance</i> sono definiti in via generale nella Circolare n. 285/2013, ai sensi della quale essa è chiamata, tra l'altro, a svolgere autonome valutazioni sulla conformità dell'assetto organizzativo al quadro

sull'adeguatezza delle procedure.		normativo di riferimento. Pertanto la funzione di <i>compliance</i> , per svolgere le verifiche sulla gestione dei reclami, acquisisce dati e informazioni ritenuti utili ai fini dello svolgimento dei propri compiti (in aggiunta alla relazione predisposta dal responsabile della trattazione dei reclami come richiesto dalle Disposizioni).
-----------------------------------	--	---