

Osservazioni dell'ABI sul Documento di consultazione sul 16° aggiornamento della Circolare n. 272 del 30 luglio 2008 "Matrice dei Conti", sul 22° aggiornamento della Circolare n. 217 "Manuale per la compilazione delle Segnalazioni di Vigilanza per gli Intermediari Finanziari, per gli Istituti di pagamento e per gli IMEL", sul 25° aggiornamento della Circolare n. 148 "Manuale delle Segnalazioni Statistiche e di Vigilanza per gli Intermediari del Mercato Mobiliare", sul 15° aggiornamento della Circolare n. 286 "Istruzioni per la compilazione delle segnalazioni prudenziali per i soggetti vigilati" e sul 75° aggiornamento della Circolare n. 154 "Segnalazioni di vigilanza delle istituzioni creditizie e finanziarie. Schemi di rilevazione e istruzioni per l'inoltro dei flussi informativi"

Settembre 2022

Premessa

L'Associazione Bancaria Italiana (ABI) con il presente contributo formula osservazioni e commenti sul *Documento di consultazione sul 16° aggiornamento della Circolare n. 272 del 30 luglio 2008 "Matrice dei Conti", sul 22° aggiornamento della Circolare n. 217 "Manuale per la compilazione delle Segnalazioni di Vigilanza per gli Intermediari Finanziari, per gli Istituti di pagamento e per gli IMEL", sul 25° aggiornamento della Circolare n. 148 "Manuale delle Segnalazioni Statistiche e di Vigilanza per gli Intermediari del Mercato Mobiliare", sul 15° aggiornamento della Circolare n. 286 "Istruzioni per la compilazione delle segnalazioni prudenziali per i soggetti vigilati" e sul 75° aggiornamento della Circolare n. 154 "Segnalazioni di vigilanza delle istituzioni creditizie e finanziarie. Schemi di rilevazione e istruzioni per l'inoltro dei flussi informativi".*

Come indicato dalla stessa Banca d'Italia, le modifiche apportate mirano a:

- a) integrare gli schemi segnaletici delle banche, degli intermediari finanziari, degli istituti di pagamento e degli IMEL con l'introduzione di alcune voci volte a supportare le attività di controllo e di intervento in materia di trasparenza e correttezza dei comportamenti degli intermediari e di diritti e obblighi delle parti nella prestazione di servizi di pagamento (Circolari nn. 272 e 217);
- b) aggiornare e integrare le segnalazioni relative ai servizi di investimento delle Banche e delle SIM (Circolari nn. 272 e 148);
- c) introdurre specifiche voci relative alla tutela dei fondi degli utenti dei servizi di pagamento e alla polizza assicurativa della responsabilità civile (o analoga forma di garanzia) prevista per la prestazione dei servizi di disposizione di ordini di pagamento (PIS) e informazione sui conti (AIS) (Circolari nn. 217 e 286);
- d) estendere l'ambito di applicazione della normativa segnaletica delle SIM alle succursali di imprese di paesi terzi diverse dalle banche (Circolari nn. 148 e 286).

Rispetto alla documentazione in consultazione, si segnala che alcune modifiche proposte creano delle difficoltà e dei costi aggiuntivi ai segnalanti, quali, ad esempio, quelle relative alle diverse basi dati di riferimento utilizzate per le nuove forme tecniche sulla tutela e la trasparenza, ai criteri temporali di rilevazione e di invio degli aggregati relativi ai servizi di investimento, alle informazioni relative alle restituzioni a fronte di impropri addebiti e altre ancora, come di seguito esposto.

L'Associazione Bancaria Italiana considera importante lo svolgimento dell'Analisi di Impatto della Regolamentazione (AIR) relativamente ad alcune aree informative della materia di cui trattasi¹, in considerazione sia degli elementi di discrezionalità connessi con le modifiche introdotte, sia degli oneri, valutati significativi, per i segnalanti. Tuttavia, con riferimento all'analisi dei costi e, quindi, al relativo questionario inviato ad un campione di intermediari finanziari e di alcune associazioni di categoria aderenti alla Cooperazione PUMA², l'ABI ritiene che tale indagine avrebbe portato a risultati più significativi e precisi - in termini di identificazione dei reali oneri segnaletici (di impianto e ricorrenti) e dei tempi necessari per l'implementazione delle modifiche in oggetto - se fosse stata condotta per un periodo di tempo più ampio³. Un'adeguata tempistica a disposizione del mondo bancario per valutare modifiche e relativi costi di implementazione risulta, infatti, anche in prospettiva, un elemento imprescindibile, in termini generali e rispetto all'obiettivo, condiviso dall'Eurosistema, di minimizzare gli oneri segnaletici.

Inoltre, l'ABI auspica che in futuro, alla luce del continuo dialogo e fattiva collaborazione che contraddistinguono il rapporto tra mondo bancario e Regolatore nel nostro Paese, possa nuovamente esser accordata al settore la possibilità di valutare con adeguato anticipo l'impianto e la tipologia delle nuove modifiche apportate agli schemi segnaletici, soprattutto in presenza di costi significativi per i soggetti destinatari. Ciò in analogia, ad esempio, a quanto già realizzato con riferimento all'opportunità di formulare osservazioni e commenti nell'ambito

¹ Sono state sottoposte all'AIR le proposte di modifica di cui ai suddetti punti "a" (previste per le banche, per gli intermediari finanziari, per gli istituti di pagamento e per gli IMEL) e "b" (previste per le banche) limitatamente al cambio della frequenza segnaletica e dei termini di inoltro.

² Questionario per la valutazione dei costi delle modifiche segnaletiche legate ai progetti "Informazioni in materia di tutela e trasparenza" e "Revisione delle informazioni sui Servizi di investimento".

³ Il questionario in formato xls è stato trasmesso dalla Cooperazione Puma l'11 maggio 2022 con richiesta di commenti entro il 19 maggio 2022, pertanto i rispondenti hanno avuto un arco temporale particolarmente ristretto per fornire le risposte.

dell'usuale attività consultiva svolta dai gruppi PUMA in una fase precedente la consultazione pubblica sulle Circolari n. 272, 217 e 154, volte a recepire le novità introdotte dai Regolamenti (UE) 2021/379 e 2020/2011 della Banca Centrale Europea e alcune richieste informative aggiuntive finalizzate a soddisfare esigenze di analisi sui sistemi di pagamento e sui canali distributivi dei diversi prodotti finanziari. Il coinvolgimento preventivo del mondo bancario e finanziario italiano infatti ha dato prova di garantire un effetto positivo per i segnalanti e per la Banca d'Italia in termini di individuazione e risoluzione delle criticità esistenti, con conseguente riduzione degli oneri segnaletici, assicurando, al contempo, il raggiungimento degli obiettivi prefissi in tempi più rapidi.

Il presente documento è stato predisposto raccogliendo i commenti degli Associati ABI; esso è strutturato in due sezioni: nella prima si evidenziano le osservazioni generali e le proposte di modifica all'impianto, nella seconda vengono illustrate le osservazioni di carattere tecnico e alcune richieste di chiarimento rispetto ad aspetti critici rilevati nel documento in consultazione.

Osservazioni generali e proposte di modifica all'impianto segnaletico

I. Proposta di una nuova Base segnaletica per la rilevazione delle nuove forme tecniche sulla tutela della clientela e trasparenza e di una proroga per i termini del primo invio

In primo luogo, si evidenzia che dalla lettura della bozza del 75° aggiornamento della Circolare 154 "Segnalazioni di vigilanza delle istituzioni creditizie e finanziarie. Schemi di rilevazione e istruzioni per l'inoltro dei flussi informativi" sembrerebbe emergere che la nuova normativa inerente gli aggregati sulla Tutela della clientela e Trasparenza comporti impatti contemporanei sulle seguenti Basi informative:

- **Base A2** (FT XXX5, XXX6, XXX7) per le restituzioni alla clientela e per le modifiche unilaterali nei rapporti con la clientela;

POSITION PAPER 2022

- **Base A3** (FT XXX1, XXX2, XXX3, XXX4, XXX10) per la portabilità dei servizi di pagamenti, i conti base e i conti ad essi assimilati e le richieste di disconoscimento di operazioni di pagamenti;
- **Base W2** (FT XXX8, 52430) per il numero dei reclami ricevuti e il numero di quelli gestiti oltre i termini.

Le informazioni richieste esulano dalle attuali modalità di raccolta e richiedono l'attivazione di un processo di controllo e di acquisizione dei dati che allungherebbe i tempi già ristretti per la produzione delle varie Basi dati (A3, A2, W2).

Tabella 1

VOCE	DESCRIZIONE	SEZIONE CIRCOLARE 272	BASE DATI
XXX1	PORTABILITÀ DEI SERVIZI DI PAGAMENTO: NUMERO DELLE DOMANDE	2.3 Servizi di Pagamento	A3
XXX2	PORTABILITÀ DEI SERVIZI DI PAGAMENTO - INDENNIZZI CORRISPOSTI ALLA CLIENTELA	2.3 Servizi di Pagamento	A3
XXX3	CONTI DI BASE E CONTI AD ESSI ASSIMILATI	2.3 Servizi di Pagamento	A3
XXX4	RICHIESTE DI APERTURA DI CONTI BASE E ASSIMILATI EFFETTUATE NEL PERIODO: NUMERO	2.3 Servizi di Pagamento	A3
XXX10	RICHIESTE DI DISCONOSCIMENTO DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO	2.3 Servizi di Pagamento	A3
XXX5	RESTITUZIONI: RIPARTIZIONE E PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO	2.4 Altre Informazioni	A2
XXX6	RESTITUZIONI: RIPARTIZIONE TERRITORIALE	2.4 Altre Informazioni	A2
XXX7	MODIFICHE UNILATERALI NEI RAPPORTI CON LA CLIENTELA	2.4 Altre Informazioni	A2
XXX8	NUMERO DEI RECLAMI GESTITI OLTRE I TERMINI	3.4 - Altri dettagli informativi: Dati patrimoniali integrativi	W2
52430	NUMERO DI RECLAMI RICEVUTI	3.4 - Altri dettagli informativi: Dati patrimoniali integrativi	W2

Considerando che il reperimento dei dati necessari all'alimentazione dei nuovi aggregati sulla tutela della clientela e trasparenza avviene attraverso procedure operative che potrebbero avere tempistiche di consolidamento dei dati non sempre conciliabili con quelle richieste per le Basi A2, A3 e W2, al fine di un efficientamento nella raccolta, controllo e invio delle informazioni e fermo restando le richieste della Circolare 272, si auspica fortemente che le voci indicate nella Tabella 1 vengano enucleate in **una nuova base informativa ad hoc**, la cui costituzione permetterebbe di gestire in modo più efficiente e meno onerosa la gestione complessiva delle stesse.

Inoltre, fermo restando la decorrenza della norma a far data dal 1° gennaio 2023, visti i tempi particolarmente ristretti a disposizione degli enti segnalanti (primo invio degli aggregati previsto per i dati al 30/06/2023), si chiede di **posticipare il primo invio** di questa **nuova Base informativa "Trasparenza - AD HOC"** dal 25 luglio 2023 **a fine settembre 2023**, eccezion fatta per gli aggregati sulle restituzioni (voci XXX5 e XXX6) che decorreranno, come indicato nella nota illustrativa del documento di consultazione, dal 1° gennaio 2024.

Con riferimento alle suddette voci **XXX5 e XXX6**, va peraltro rilevato che si tratta di **forme tecniche particolarmente delicate per le banche segnalanti perché possono essere lette in ottiche molto diverse tra loro**, che vanno dal molto positivo (la Banca restituisce X, quindi è molto attenta al rispetto della sua clientela) al molto negativo (la Banca restituisce X, quindi non lavora bene perché ha questo livello X di restituzioni).

In termini generali non appare molto chiaro dalla normativa la chiave di lettura con cui Banca d'Italia leggerà questi dati e la valutazione che ne farà, ma come si evince dai quesiti che seguono occorre chiarire anche:

- quali siano gli eventi operativi da includere/escludere nelle diverse fattispecie di "ammontare delle restituzioni effettuate" e "ammontare delle restituzioni da effettuare";
- come vadano segnalate le restituzioni da effettuare / effettuate se impattano su semestri diversi;
- il significato del valore "a seguito di interventi di vigilanza di tutela" previsto per la variabile "Tipo di restituzione".

Per di più, **non sono da sottovalutare eventuali ricadute di carattere reputazionale per il settore bancario e finanziario** in cui si potrebbe incorrere

nel caso in cui i dati, eventualmente utilizzati in analisi, studi o relazioni della Banca d'Italia pubblicamente disponibili, venissero interpretati in modo non corretto o, nel caso peggiore, strumentalizzati.

Al riguardo, sarebbero **fortemente auspicabili dei chiarimenti da parte dell'Autorità di Vigilanza**. Inoltre, sarebbe **opportuno** avere una **chiarezza normativa che porti ad una definizione puntuale di "improprio addebito"**. Infine, sarebbe **auspicabile individuare delle modalità tali per cui il segnalante possa avere la possibilità di fornire dei dettagli sulla risoluzione, al fine di evidenziare come si è prontamente adoperato per la tutela della clientela**.

II. Proposta di variazione dei termini di compilazione e di inoltro della prima segnalazione relativa ai servizi di investimento (3° trimestre 2023)

Nella Premessa al documento di consultazione, al punto b) della pagina 2, viene specificato che: *"la modifica della frequenza da trimestrale a mensile e dei termini di inoltro, per la sezione sui servizi di investimento decorrerebbe dalle segnalazioni riferite al 31 ottobre 2023, mentre le modifiche segnaletiche intervenute nella sezione in questione decorrerebbero dal 1° luglio 2023"*.

Da tale impostazione sembrerebbe, salvo diversa logica interpretativa, che:

- a) la prima segnalazione della nuova Base "XX" per i servizi di investimento (come indicata nella Circolare 154, Tomo III, Pag. III.1.2.2.1 e seguenti) sarebbe quella del 3° trimestre 2023, che comprende i mesi di luglio, agosto e settembre 2023 (*"le modifiche segnaletiche intervenute nella sezione in questione decorrerebbero dal 1° luglio 2023"*), la quale conterrebbe le modifiche sulle forme tecniche relative ai Servizi di Investimento previste dalla normativa in consultazione, ma non la modifica della periodicità segnaletica, quindi i dati sarebbero ancora espressi in un periodo temporale trimestrale e non mensile;

b) dalla successiva segnalazione della nuova Base "XX" per i Servizi di Investimento (4° trimestre 2023), invece, i dati sarebbero ancora espressi in un periodo temporale mensile, da inviare con cadenza trimestrale.

Nella sostanza, le modifiche che interessano le nuove voci e le nuove variabili verrebbero recepite con il trimestre luglio-settembre 2023 e inviate ancora in modalità "cumulata trimestrale" il 25 novembre (T+2). L'acquisizione delle informazioni mensili, posticipate alla segnalazione del 31/10/23, avverrebbe comunque con inoltro trimestrale (25 gennaio, 25 aprile, 25 luglio, 25 ottobre, come si evince dal 75° aggiornamento della Circolare n. 154).

L'industria dovrebbe modificare le voci cumulate, secondo i nuovi standard, al trimestre Q3, renderle mensili da ottobre 2023 e inviarle (anche con i dati di novembre e dicembre) il 25 gennaio 2024.

Ancorché si comprenda che la modifica della frequenza da trimestrale a mensile sia stata introdotta per maggiore allineamento rispetto all'invio segnaletico delle informazioni alla Consob, tale approccio appare alquanto oneroso perché per la stessa Base informativa "XX", peraltro di nuova istituzione, gli enti dovrebbero provvedere, con un doppio aggravio di costi e impegno sia a livello IT che amministrativo, a due diversi processi di rilevazione, peraltro ravvicinati nel tempo e dei quali il primo praticamente sarebbe "a perdere" perché poi dismesso, ma richiederebbe comunque attività di implementazione tecnica e relativi costi.

Alla luce di quanto sopra esposto, si propone **una semplificazione del processo di alimentazione e di invio della base "XX"**, che si sostanzia nella **raccolta delle informazioni mensili con la nuova base XX** (come indicato nella Circolare 154) già **con la prima segnalazione luglio- settembre 2023 e nella contestuale deroga del primo invio**, previsto entro il 25 ottobre, **al 25 novembre 2023** per concedere più tempo ai segnalanti per espletare i necessari controlli di merito sulla qualità informativa dei dati in partenza.

In tal modo, la raccolta dati sarebbe immediatamente resa "mensile" e verrebbe accordato al settore il tempo per adeguarsi alle modifiche segnaletiche. Inoltre, con questo accorgimento, verrebbe garantito il coordinamento delle richieste informative sui servizi d'investimento della Banca d'Italia con le rilevazioni della CONSOB sulla stessa materia.

Con il trimestre ottobre-dicembre 2023 le informazioni della nuova base informativa XX de seguirebbero il calendario previsto nella Circolare 154 e, di conseguenza, verrebbero inviate il 25 gennaio 2024.

Infine, al fine dell'efficientamento del processo di invio, si suggerisce di non imputare nella stessa base A5 voci che dovrebbero essere inviate con tempistiche differenti. Le voci della Matrice dei conti –Traslazione del rischio e canali distributivi Cap. 1 – sez. 2 – s.s. 1 (voci da 58352 a 58359) e 4 (parte prima) prevedono l'invio a T+2 (25 febbraio, maggio, agosto, novembre), mentre le nuove voci dei Servizi di investimento Cap. 1 – sez. 2 – s.s. 2 l'inoltro a T+1 (25 gennaio, aprile, luglio, ottobre). Se venissero mantenute le suddette frequenze di invio, sarebbe particolarmente complesso effettuare "rifacimenti" e/o correzioni della base. Pertanto, si auspica fortemente che il Regolatore effettui dei correttivi.

Infine, si coglie l'occasione di questa risposta alla consultazione per ribadire l'importanza di avere a disposizione delle FAQ aggiornate con regolarità (ad es. semestrale) e rinnovare la richiesta di creazione di una sezione pubblica dedicata sul sito della Banca d'Italia ove sia possibile far acquisire all'intera platea dei segnalanti chiarimenti di carattere segnaletico. Infatti, a fronte dell'evoluzione continua di nuovi prodotti e/o di dubbi che sorgono nell'operatività dei segnalanti, si ritiene più efficace ed efficiente, nonché foriero di una applicazione uniforme che contribuisce a una migliore qualità dei dati, disporre di FAQ pubbliche anziché poter beneficiare solo di risposte a richieste di precisazioni bilaterali tra singolo segnalante e Banca d'Italia.

Osservazioni di carattere tecnico e richieste di chiarimento

Nella presente sezione vengono presentate le osservazioni di carattere tecnico e le richieste di chiarimento rispetto ad aspetti critici rilevati nel documento in consultazione. Analogamente a quanto fatto nella precedente sezione, si è scelto di inquadrare i quesiti per area tematica nei due seguenti paragrafi: I) tutela e trasparenza della clientela; II) servizi di investimento.

I. Quesiti sulla tutela e trasparenza della clientela

1) Voce: XXX1 - PORTABILITÀ DEI SERVIZI DI PAGAMENTO: NUMERO DELLE DOMANDE

La presente voce ha periodicità semestrale

IN QUALITÀ DI RICEVENTE

*Vanno indicate le domande, avanzate dagli aventi diritto, relative alle operazioni di trasferimento **ricevute nel periodo di riferimento** per cui l'ente segnalante opera come "ricevente" (prestatore di servizi di pagamento che si attiva a seguito della domanda di trasferimento e al quale vengono trasferite le informazioni necessarie per finalizzare il trasferimento dei servizi di pagamento).*

X02 ESEGUITE NEI TERMINI

X04 ESEGUITE IN RITARDO

Vanno rilevate le domande eseguite, con ritardo imputabile al ricevente o al trasferente, oltre il termine dei dodici giorni lavorativi (o diverso termine indicato nell'autorizzazione dal consumatore) dalla richiesta del consumatore entro la quale eseguire il servizio di trasferimento (ex art. 126-quinquiesdecies c. 3 TUB).

X06 RIFIUTATE

X08 IN ISTRUTTORIA

IN QUALITÀ DI TRASFERENTE

Vanno indicate le domande, avanzate dagli aventi diritto, relative alle operazioni di trasferimento ricevute nel periodo di riferimento per cui l'ente segnalante opera come "trasferente" (prestatore di servizi di pagamento dal quale vengono trasferite le informazioni necessarie per effettuare il trasferimento dei servizi di pagamento).

X10 ESEGUITE

X12 RIFIUTATE

X14 IN ISTRUTTORIA

Quesito 1.1: Voce XXX1 - "IN QUALITÀ DI RICEVENTE". Si ritiene opportuno chiarire che:

- nella sottovoce **X02 ESEGUITE NEI TERMINI**, il PSP ricevente debba segnalare tutte le richieste di trasferimento ("pratiche") che sono state gestite, nel periodo di riferimento, entro il termine di dodici giorni lavorativi dalla ricezione dell'autorizzazione del consumatore (Articolo 126-quinquiesdecies, comma 3 TUB) o diverso termine indicato nell'autorizzazione dal consumatore (cosiddetta "data di efficacia"). Se il consumatore ha obblighi pendenti che non consentono la chiusura del conto di pagamento di origine, resta fermo l'obbligo di effettuare tutte le operazioni necessarie all'esecuzione del servizio di trasferimento entro i termini previsti ad eccezione della chiusura del conto di pagamento di origine (Articolo 126 quinquiesdecies, comma 9 TUB) con la conseguenza che vanno segnalate in questa sottovoce anche eventuali pratiche gestite entro il predetto termine dei dodici giorni lavorativi **indipendentemente dalla sussistenza di obblighi pendenti che determinano la chiusura del conto in un momento successivo.**
- nella sottovoce **X04 ESEGUITE IN RITARDO**, il PSP ricevente debba segnalare tutte le pratiche gestite nel periodo di riferimento *con ritardo (indipendentemente dal fatto che esso sia imputabile al PSP ricevente o al PSP trasferente)* e cioè quelle gestite oltre il termine di dodici giorni lavorativi dalla ricezione dell'autorizzazione del consumatore (Articolo 126-quinquiesdecies, comma 3 TUB) o diverso termine indicato nell'autorizzazione dal consumatore (cosiddetta "data di efficacia"). Non devono essere segnalate in questa sottovoce eventuali pratiche gestite entro il predetto termine per le quali sia stata rilevata **la sussistenza di obblighi pendenti che determinano la chiusura del conto in un momento successivo.**
- nella sottovoce **X06 RIFIUTATE**, il PSP ricevente debba segnalare le sole pratiche rifiutate dal PSP ricevente **e non anche quelle rifiutate dal PSP trasferente** (da quest'ultimo direttamente segnalate nella sottovoce X12). Non sono segnalate in questa sottovoce eventuali richieste di trasferimento avanzate dal consumatore che il PSP trasferente non ha potuto avviare (ad es. per mancanza di informazioni/errori sui dati forniti dal cliente); in questo caso la richiesta di trasferimento non viene avviata dal PSP ricevente;

Si chiede inoltre di eliminare la sottovoce **X08 IN ISTRUTTORIA** all'interno della quale – nei fatti – verrebbero segnalate le sole richieste di trasferimento giunte a ridosso della chiusura del semestre di rilevazione (precisamente quelle giunte nei giorni lavorativi che precedono la chiusura del semestre). Questo eviterebbe lavorazioni onerose per i PSP a fronte di un numero molto esiguo di pratiche da

segnalare in questa sottovoce. Laddove tale proposta non venisse accolta (mantenendo la sottovoce X08), si chiede conferma che in essa il PSP ricevente debba segnalare le pratiche per le quali nel periodo di riferimento non è ancora giunto a scadenza il termine di dodici giorni lavorativi dalla ricezione dell'autorizzazione del consumatore (Articolo 126-quinquiesdecies, comma 3, TUB) o diverso termine indicato nell'autorizzazione dal consumatore (cosiddetta "data di efficacia") e che sono ancora in corso di elaborazione da parte del PSP ricevente o del PSP trasferente. Non devono essere segnalate in questa sottovoce eventuali pratiche gestite entro il predetto termine per le quali sia stata rilevata la sussistenza di obblighi pendenti che determinano la chiusura del conto in un momento successivo.

Quesito 1.2: Voce XXX1 - "**IN QUALITÀ DI TRASFERENTE**". Si ritiene opportuno:

- **eliminare** la sottovoce **X10 ESEGUITE** in quanto il PSP trasferente non ha contezza del completamento del processo di trasferimento e potrebbe quindi fornire una indicazione relativa alla sola esecuzione delle attività di propria competenza (e non anche sull'avvenuta esecuzione del processo di trasferimento nella sua interezza, cosa questa che può segnalare solo il PSP ricevente – cfr. sottovoci X02 e X04);
- confermare che nella sottovoce **X12 RIFIUTATE**, debbano essere segnalate le sole pratiche rifiutate dal PSP trasferente (quelle rifiutate dal PSP ricevente sono infatti da questo segnalate nella sottovoce X06);
- **eliminare** la sottovoce **X14 IN ISTRUTTORIA** in coerenza con quanto già segnalato per la voce X08. Laddove la voce X08 dovesse essere mantenuta si chiede comunque l'eliminazione di questa sottovoce in quanto il PSP trasferente dovrebbe considerare in essa le sole pratiche per le quali è ancora *pending* presso di lui (**entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi previsto dalla PAD**) il processo di trasferimento. Questo dato è comunque duplicato trattandosi di informazione che sarebbe contenuta nella sottovoce X08.

Quesito 1.3: di seguito si descrive una particolare situazione operativa con l'obiettivo di chiedere conferma circa la corretta segnalazione di alcune sottovoci della voce XXX1 PORTABILITÀ DEI SERVIZI DI PAGAMENTO - NUMERO DELLE DOMANDE:

- il PSP ricevente invia al PSP trasferente la richiesta di trasferimento (come da richiesta sottoscritta dal cliente);

- il PSP trasferente, svolte le dovute verifiche, rifiuta la pratica (ad es. per conto inesistente/non valido/chiuso o perché il sottoscrittore dell'autorizzazione coincide con l'intestatario del conto);
- entrambi i PSP considerano "chiusa" la pratica in quanto rifiutata.

Si chiede conferma del fatto che in questa situazione la richiesta di trasferimento deve essere unicamente segnalata dal PSP trasferente nella sottovoce X12 (RIFIUTATE).

Più in generale e al fine di evitare un *double counting* delle pratiche, si chiede conferma del fatto che le richieste di trasferimento rifiutate (sia quelle rifiutate dal PSP ricevente e segnalate nella sottovoce X06 sia quelle rifiutate dal PSP trasferente e segnalate nella sottovoce X12) non debbano anche essere segnalate dal PSP ricevente nelle sottovoci X02 (ESEGUITE NEI TERMINI) o X04 (ESEGUITE IN RITARDO).

Quesito 1.4: Si chiede di confermare che, come stabilito nel testo della norma, sono conteggiate le sole pratiche "ricevute nel periodo di riferimento" e che verranno allocate nella sottovoce relativa allo stadio delle stesse alla fine del semestre di riferimento. Pertanto, si chiede di chiarire che le pratiche saranno conteggiate una sola volta ed escluse nei semestri successivi.

Voce: XXX2 - PORTABILITÀ DEI SERVIZI DI PAGAMENTO: INDENNIZZI CORRISPOSTI ALLA CLIENTELA

La presente voce ha periodicità semestrale.

Vanno segnalati nella presente voce gli importi degli indennizzi corrisposti (ex art. 126 - septiesdecies, comma 2), nel periodo di riferimento, dall'Ente segnalante alla clientela nell'ambito di operazioni di portabilità dei servizi di pagamento.

Quesito 2.1: Alla Voce XXX2, la Circolare 272 recita: "(...) importi degli indennizzi corrisposti nel periodo di riferimento " lasciando ad intendere che siano pagati alla clientela nel semestre di segnalazione. Se è corretta la chiave di lettura data, l'importo dell'indennizzo può essere svincolato dal numero delle domande richiesto nella voce XXX1-PORTABILITÀ DEI SERVIZI DI PAGAMENTO: NUMERO DELLE DOMANDE.

A tal riguardo, segnaliamo che gli indennizzi possono essere contabilizzati, e dunque rilevati, in un semestre successivo rispetto a quello in cui erano state segnalate le relative domande relative alle operazioni di trasferimento dei servizi di pagamento (Forma Tecnica "XXX1 PORTABILITÀ DEI SERVIZI DI PAGAMENTO: NUMERO DELLE DOMANDE"), specialmente per le domande pervenute negli ultimi giorni del semestre segnaletico considerato. Se poi si tratta di domande pervenute nel 2° semestre dell'anno, gli eventuali indennizzi potrebbero addirittura essere rilevati nel 1° semestre del nuovo anno. Si potrebbe quindi verificare la circostanza che nel medesimo semestre possa esserci la segnalazione degli indennizzi (F.T. XXX2) senza la segnalazione delle domande (F.T. XXX1), semplicemente perché sono avvenuti in semestri/anni diversi. Se questa impostazione è corretta, i segnalanti si aspettano di non ricevere rilievi segnaletici che mettano in comparazione le due voci XXX1 e XXX2 nel medesimo periodo segnaletico. In tal senso, si richiede un chiarimento in normativa.

A titolo esemplificativo la segnalazione sarebbe come di seguito strutturata:

Segnalazione gennaio-giugno S1

XXX1.x08 **IN QUALITÀ DI RICEVENTE. IN ISTRUTTORIA** = 1

XXX2 = 0 (nessuna segnalazione).

Il 20 luglio il cliente riceve indennizzo

Segnalazione luglio-dicembre S2

XXX1 = 0 (nessuna segnalazione).

XXX2 = yyeuro.

Al fine di fugare dubbi interpretativi, che possano portare a comportamenti non omogenei tra intermediari, sarebbe auspicabile introdurre tale esempio nella Circolare 272.

Quesito 2.2: Si chiede di precisare nella Circolare 272 che le penali da segnalare, sia in qualità di ricevente che di trasferente, sono unicamente quelle corrisposte direttamente dall'Ente segnalante.

3) Voce: XXX3 - CONTI DI BASE E CONTI AD ESSI ASSIMILATI

Va indicato nella presente voce il numero di conti di pagamento di base (per la definizione Cfr. Sez. III Capo II-ter Titolo VI del Testo Unico Bancario) e di conti ad essi assimilati (Cfr. Disposizioni di Trasparenza, Sez. III par. 4, primo alinea, secondo periodo) sussistenti al termine del periodo di riferimento.

È prevista la ripartizione tra clientela residente in Italia e residente in altri paesi dell'UE.

Quesito 3.1: L'apertura di tali conti è regolata dall'art. 126-noviesdecies del Testo Unico Bancario, commi 2 e 3 che recita:

2. Tutti i consumatori soggiornanti legalmente nell'Unione europea, senza discriminazioni e a prescindere dal luogo di residenza, hanno diritto all'apertura di un conto di base nei casi e secondo le modalità previste dalla presente sezione.

3. Ai fini della presente sezione, per consumatore soggiornante 279 legalmente nell'Unione europea si intende chiunque abbia il diritto di soggiornare in uno Stato membro dell'Unione europea in virtù del diritto dell'Unione o del diritto italiano, compresi i consumatori senza fissa dimora e i richiedenti asilo ai sensi della Convenzione di Ginevra del 28 luglio 1951 relativa allo status dei rifugiati, del relativo protocollo del 31 gennaio 1967 nonché ai sensi degli altri trattati internazionali in materia.

Per censire un cliente in anagrafe generale è necessario che il cliente esibisca il documento e, in base all'effettiva residenza, il cliente può assumere la qualifica di residente o non residente. Per i rifugiati, ad esempio ucraini, qualora venga aperto un conto della specie il cliente è censito come non residente (fino a quando non ha una effettiva residenza in Italia).

Al riguardo, si sottolinea che i conti in oggetto non verrebbero segnalati nella XXX3 nel caso in cui il paese di residenza del cliente "rifugiato" non appartenesse all'UE (l'Ucraina, ad esempio, è fuori dal novero).

Inoltre, si segnala che nella rilevazione quali-quantitativa sulla disciplina dei conti di pagamento di cui alla direttiva 2014/92/EU (*Payment Account Directive*) condotta dalla Banca d'Italia⁴ in concomitanza con analoghi approfondimenti

⁴ Si veda al riguardo il questionario Banca d'Italia 'Ricognizione in tema di Portabilità e Conti di pagamento'. Attraverso questo questionario, circolato ai segnalanti tramite apposito template xls, sono stati raccolti dall'Autorità di Vigilanza i dati e le informazioni relativi al trasferimento dei servizi di pagamento e ai conti di pagamento (anche di base) riferiti all'arco temporale 2016-2021.

promossi dalla Commissione Europea, il dato di stock dei conti base e assimilati non faceva menzione della distinzione fra i conti Italia e UE (righe 13-17 del template specificato alla nota 5), stesso dicasi per la richiesta dello stock delle rifiutate (riga 19 del questionario). **La distinzione Italia e non residenti area EU è presente solo nelle motivazioni di rifiuto delle richieste (riga 20 e 21 del suddetto template).**

Riteniamo che fornire una quota parte delle informazioni nella voce XXX3, escludendo i clienti aventi nazionalità non UE, possa portare ad una rappresentazione non precisa della realtà, in discontinuità anche con quanto già segnalato nel questionario Banca d'Italia 'Ricognizione in tema di Portabilità e Conti di pagamento'.

Per tale motivo, si suggerisce di sostituire al posto di "residente in altri paese dell'UE" il testo "non residente (UE e non UE)" nel dettato della voce XXX3. In tal modo, si potrebbe effettuare una raccolta dati della voce XXX3 che preveda la presenza della variabile 00016 (STATO) in 3 macro aggregati: ITALIA, Paesi UE, ALTRI PAESI che sia in linea anche con la raccolta dati "una tantum" sino ad oggi inviata al Regolatore per gli anni 2016-2021.

Infine, in relazione alla raccolta dati "una tantum" di cui al precedente quesito 3.1, si chiede di chiarire se la stessa dovrà continuare ad essere prodotta e trasmessa al Regolatore.

4) Voce: XXX4 - RICHIESTE DI APERTURA DI CONTI BASE E ASSIMILATI EFFETTUATE NEL PERIODO: NUMERO

La presente voce ha periodicità semestrale

È prevista la ripartizione tra clientela residente in Italia e residente in altri paesi dell'UE.

X02 APERTURE EFFETTUATE

X04 RICHIESTE RIFIUTATE

Quesito 4.1: Nella voce XXX4 non viene precisato a quale norma ci si debba riferire a fronte delle richieste effettuate/rifiutate. Ipotizziamo trattasi dell'articolo 126-vicies comma 2 del TUB che recita: " *In caso di rifiuto di apertura del conto, il prestatore di servizi di pagamento ne informa il consumatore immediatamente,*

e al più tardi entro dieci giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta, per iscritto e senza spese, indicando le motivazioni del rifiuto e informando il cliente delle procedure di reclamo disponibili e della sua facoltà di inviare un esposto alla Banca d'Italia o di adire i sistemi di risoluzione stragiudiziale di risoluzione delle controversie previste dalla articolo 128 bis."

A tal riguardo, si richiede l'aggiunta di un preciso riferimento normativo nella suddetta voce.

5) Voce: XXX5 - RESTITUZIONI: RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZI

Formano oggetto di rilevazione il numero e gli importi relativi alle restituzioni effettuate o da effettuare nel periodo di riferimento dal soggetto segnalante alla clientela a fronte di impropri addebiti, nonché il numero dei rapporti interessati distinti per ogni tipologia di rapporto previsto. È prevista la ripartizione tra restituzioni "a seguito di interventi di vigilanza di tutela", "restituzioni di iniziativa" e "altre" (variabile "Tipo restituzione").

Ai fini della compilazione della presente voce per la definizione di "Consumatore" e di "Credito immobiliare" si rimanda alla definizione indicata nell' art. 120-quinquies, comma 1 lettera b) e c) TUB; per "Credito al consumo" si veda la definizione indicata nell'art. 121, comma 1 lettera c) del TUB.

AMMONTARE DELLE RESTITUZIONI EFFETTUATE

CREDITO AL CONSUMO

X02 NUMERO

X04 IMPORTO

CREDITO IMMOBILIARE CONSUMATORI

X06 NUMERO

X08 IMPORTO

ALTRI FINANZIAMENTI

X10 NUMERO

X12 IMPORTO

CONTI CORRENTI E CONTI DI PAGAMENTO

Figurano nella presente voce, a titolo esemplificativo, le fattispecie richiamate dalle voci 58780 ove oggetto di restituzioni e 5240 sottovoce 06 ove oggetto di corresponsione tardiva.

X14 NUMERO

X16 IMPORTO

SERVIZI DI PAGAMENTO

X18 NUMERO

X20 IMPORTO

ALTRO

X22 NUMERO

X24 IMPORTO

AMMONTARE DELLE RESTITUZIONI DA EFFETTUARE

Va indicato l'ammontare accantonato ma non ancora restituito alla clientela.

CREDITO AL CONSUMO

X26 NUMERO

X28 IMPORTO

CREDITO IMMOBILIARE CONSUMATORI

X30 NUMERO

X32 IMPORTO

ALTRI FINANZIAMENTI

X34 NUMERO

X36 IMPORTO

CONTI CORRENTI E CONTI DI PAGAMENTO

Cfr. sottovoci XXX5 X14 e X16.

X38 NUMERO

X40 IMPORTO

SERVIZI DI PAGAMENTO

X42 NUMERO

X44 IMPORTO

ALTRO

X46 NUMERO

X48 IMPORTO

Quesito 5.1: Voce XXX5- "CLIENTELA". Sarebbe opportuno confermare che la clientela in perimetro è la sola clientela ordinaria, escluse quindi le banche.

Quesito 5.2: Voce XXX5- "NUMERO DEI RAPPORTI INTERESSATI". Si rende necessario chiarire se con "numero dei rapporti interessati" si intendono i rapporti sui quali origina l'evento relativo alla restituzione. Inoltre, sarebbe opportuno specificare se la segnalazione va fatta anche nel caso in cui i rapporti vengono nel frattempo estinti.

Quesito 5.3: Voce XXX5- "NUMERO DELLE RESTITUZIONI". Si chiede di precisare la modalità di determinazione dell'aggregato "numero" delle restituzioni. A fronte di n.1 richiesta di restituzione che veda coinvolti più rapporti (esempio n.2 conti correnti) e un numero N di impropri addebiti, la sottovoce X14 sarà pari a 2 ossia al "numero dei rapporti di conto corrente interessati"?

Quesito 5.4: Voce XXX5 - "Sezione SERVIZI DI PAGAMENTO" (sottovoci 18 e 20). Si chiede di confermare che **l'ammontare delle frodi non deve essere contenuto in tale voce**. Si rammenta che l'informativa non si concilierebbe con i criteri temporali della rilevazione delle frodi, introdotti con il 15° Aggiornamento della Circolare 272 in vigore dal 1° gennaio 2022, della base informativa A3.

Quesito 5.5: Si chiede di confermare se le segnalazioni riguardanti le "restituzioni alla clientela" di cui alla Sezione II, Sottosezione 9 della bozza di aggiornamento della Circolare 217 in consultazione, debbano riferirsi alle restituzioni a carico degli intermediari finanziari che gestiscono sistemi di pagamento, in relazione a tale attività; non è chiaro infatti se in tale voce debbano essere incluse anche eventuali restituzioni/poste di giro su importi legati a "restituzioni" concernenti anche altre attività di finanziamento (quali ad esempio finanziamenti in leasing). Tale inclusione potrebbe, a nostro avviso, complicare le segnalazioni senza aggiungere particolare valore informativo.

Quesito 5.6: Voce XXX5 – "ALTRO" (sottovoci x22 x24 x46 x 48). Si chiede conferma che nella categoria residuale "ALTRO" siano da considerare anche i rapporti di deposito titoli in regime amministrato o gestito, qualora la voce economica di interesse per la restituzione sia disciplinata dal TUB. Sarebbe necessario precisare nella Circolare la tipologia di rapporti da includere nella categoria in oggetto.

Quesito 5.7: Voce XXX5 – "PERIMETRO SEGNALETICO". È opportuno chiarire se le restituzioni richieste a fronte di investimenti finanziari sono escluse da tale segnalazione.

Quesito 5.8: Voce XXX5 – "**AMMONTARE DELLE RESTITUZIONI EFFETTUATE**". Per quanto riguarda le sottovoci di cui "ammontare delle restituzioni effettuate", si chiede di confermare se va segnalato l'ammontare effettivamente riaccreditato alla clientela a fronte dell'improprio addebito considerando nel perimetro anche i rapporti estinti.

Quesito 5.9 Voce XXX5 – "**AMMONTARE DELLE RESTITUZIONI DA EFFETTUARE**". Nel documento in cui sono riportate le risultanze dell'Analisi di Impatto della Regolamentazione (AIR), già menzionata in premessa, che è stata condotta in considerazione sia degli elementi di discrezionalità connessi con le modifiche agli schemi segnaletici, sia degli oneri per i soggetti destinatari ritenuti significativi, la Banca d'Italia, con riferimento alle restituzioni a fronte di impropri addebiti (voce XXX5 e voce XXX6), dopo aver rilevato che "*sono emerse non trascurabili difficoltà da parte dell'industria nel recepire la revisione dello schema segnaletico*", che "*i costi di impianto sono stati valutati come prossimi a "molto elevati", mentre i costi ricorrenti si assestano su un valore vicino a "elevati", e*

che "i tempi di implementazione sarebbero prossimi all'anno"⁵, ha accordato, di conseguenza, agli intermediari bancari e finanziari una deroga di un anno per la decorrenza della nuova segnalazione (1° gennaio 2024).

All'esito delle valutazioni effettuate dal mondo bancario a valle della pubblicazione del documento in consultazione, che hanno messo in luce una maggiore onerosità dell'impianto e dei tempi di implementazione più lunghi rispetto a quelli inizialmente prospettati nella risposta fornita al questionario trasmesso dalla Cooperazione PUMA, si auspica fortemente la **cancellazione delle sottovoci (da X26 a X48) della Voce XXX5**, per le quali, stando al dettato della Forma Tecnica in oggetto, andrebbe indicato per singola tipologia di prodotto/servizio l'ammontare accantonato ma non ancora restituito alla clientela.

L'esigenza dell'eliminazione delle suddette sottovoci nasce dalla considerazione che l'accantonamento, pur rappresentando la migliore stima possibile, potrebbe non concludersi con l'individuazione di un importo puntuale e preciso da rifondere al singolo cliente e potrebbe, altresì, essere incerto nei tempi di liquidazione; in questo senso, perderebbe di significato la declinazione delle variabili indicate nella voce XXX5, dal momento che i dettagli informativi ivi richiesti non si concilierebbero con un concetto di accantonamento, come sopra descritto. Per di più, si genererebbe una vista duplicata delle informazioni che andrebbe in ogni modo evitata.

Stante le motivazioni appena addotte, nel caso in cui il Regolatore decidesse di mantenere le sottovoci indicate si auspica fortemente la riformulazione della voce XXX5 come segue (cfr parte in giallo):

"Formano oggetto di rilevazione il numero e gli importi relativi alle restituzioni effettuate nel periodo di riferimento o ancora in attesa di erogazione alla data segnaletica dal soggetto segnalante alla clientela a fronte di impropri addebiti, nonché il numero dei rapporti interessati distinti per ogni tipologia di rapporto previsto.

(...)

⁵ Si veda al riguardo quanto riportato alla pagina 6 del documento "[Analisi di impatto della regolamentazione](#)" allegato al presente documento di consultazione.

"AMMONTARE DELLE RESTITUZIONI DA EFFETTUARE

Va indicato l'ammontare non ancora erogato alla clientela alla data segnaletica."

Quesito 5.10: Voce XXX5 – "ALTRO" (sottovoci x22 x24 x46 x 48). Si rende opportuno chiarire se in tali sottovoci – comprese le x46 e x48 qualora il Regolatore non provveda ad eliminarle come auspicato nel quesito 5.9 - è necessario considerare quelle nate da iniziativa del cliente sia in forma scritta che verbale.

Quesito 5.11: Si chiede di confermare che la richiesta di restituzione deve essere segnalata un'unica volta in base allo status rilevato nel periodo oggetto di segnalazione (S1 effettuata e/o da effettuare). In particolare, nel caso in cui l'Autorità di Vigilanza non provveda ad eliminarle come sopra proposto, si chiede di precisare che, per le restituzioni da effettuare (sottovoci X26-X48), non si deve procedere ad una doppia segnalazione nel momento del cambio status in "effettuate" (S+x).

Quesito 5.12 : Voce XXX5 – "IMPORTO". L'importo da segnalare può essere comprensivo, in quota parte, di un importo che viene riconosciuto al cliente a titolo risarcitorio. Ipotizziamo pertanto di segnalare l'effettivo accredito del cliente che è pari alla somma di y (improprio addebito) + z (a titolo risarcitorio). Si chiede conferma della correttezza della suddetta interpretazione.

Quesito 5.13 : La voce XXX5 esplicita *"È prevista la ripartizione tra restituzioni "a seguito di interventi di vigilanza di tutela", "restituzioni di iniziativa" e "altre" (variabile "Tipo restituzione")."*

Con riferimento alle casistiche di impropri addebiti in base alla classificazione prevista dalla Circolare relativamente al "Tipo restituzione" si chiede di chiarire:

- se "a seguito di interventi di vigilanza di tutela", devono essere considerati solo gli organi di vigilanza esterni alla banca oppure devono rilevare anche organi interni (es: legale, compliance).
- se le "restituzioni di iniziativa" si riferiscono ad errori procedurali commessi dalla banca (es: doppia applicazione di commissione di bonifico o errore dell'operatore che non ha caricato la commissione corretta)

- cosa rientra nella fattispecie "altre". Al riguardo, sarebbe opportuno aggiungere nella voce degli esempi specifici.

6) Voce: XXX6 - RESTITUZIONI: RIPARTIZIONE TERRITORIALE

La presente voce va segnalata con periodicità semestrale

Cfr. voce XXX5.

È prevista la ripartizione per provincia della clientela.

X02 AMMONTARE DELLE RESTITUZIONI EFFETTUATE

X04 AMMONTARE DELLE RESTITUZIONI DA EFFETTUARE

Quesito 6.1: Voce XXX6 – "sottovoce X04". Per quanto riguarda la sottovoce "X04 ammontare delle restituzioni da effettuare", si propone di **eliminare tale sottovoce in accordo con quanto già richiesto nel quesito 5.9**. Come sopra precisato, trattandosi dell'ammontare accantonato ma non ancora erogato alla clientela, l'elenco analitico delle controparti potrebbe non essere presente e non sarebbe possibile segnalare la ripartizione territoriale richiesta riferentesi alle singole ndg che beneficerebbero del riaccredito.

Quesito 6.2: Si chiede di chiarire se la provincia a cui si fa riferimento è quella di residenza del cliente oppure quella di radicamento del conto del cliente.

7) Voce: XXX10 - RICHIESTE DI DISCONOSCIMENTO DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO

La presente voce ha periodicità semestrale

Vanno indicate nella presente voce **le richieste di disconoscimento** da parte della clientela relative a operazioni di pagamento non autorizzate **ricevute dall'ente segnalante nel periodo di riferimento**.

ACCOLTE TOTALMENTE

X02 NUMERO

X04 IMPORTO RIMBORSATO

ACCOLTE PARZIALMENTE

X06 NUMERO

X08 IMPORTO RIMBORSATO

RIFIUTATE

X10 NUMERO

X12 IMPORTO RICHIESTO NON RIMBORSATO

Quesito 7.1: Con riferimento alla voce XXX10, ma in generale anche alle voci XXXX5/XXX6/XXXX7 sarebbe auspicabile chiarire cosa si intende per "Operazioni di pagamento". In questo senso, sarebbe opportuno specificare se devono essere ricompresi tutti i servizi previsti nel contratto di conto corrente del cliente anche non in perimetro PSD2, come ad esempio gli assegni.

Al fine di figurare i dubbi interpretativi, sarebbe utile che venisse esplicitata nella Circolare una lista completa dei servizi di pagamento da includere nella segnalazione.

Quesito 7.2: Voce XXX10 - "PERIODO DI RICEZIONE DELLE RICHIESTE DI DISCONOSCIMENTO DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO". La voce recita: "...Vanno indicate nella presente voce le richieste di disconoscimento da parte della clientela relative a operazioni di pagamento non autorizzate ricevute dall'ente segnalante nel periodo di riferimento". Poiché le informazioni sono relative all'esito della richiesta (numero e importo per accolte, accolte parzialmente, rifiutate) si fa presente che la voce XXX10 di fatto sarà generata solo dalle richieste che sono pervenute e che sono state evase nel periodo di riferimento. In pratica una richiesta acquisita a fine giugno (semestre S1) ed evasa a luglio (semestre S2) non verrebbe segnalata nella XXX10 nel semestre S1 in quanto in corso di lavorazione, per contro non sarebbe segnalata nel semestre S2 in quanto la richiesta è pervenuta al segnalante nel semestre S1. Si chiede di confermare se è corretta tale interpretazione della norma e di specificare nella normativa quale sia la corretta modalità di segnalazione.

Quesito 7.3: Voce XXX10 – “IMPORTI RIMBORSATI DELLE RICHIESTE DI DISCONOSCIMENTO DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO”. Sarebbe auspicabile un chiarimento in merito all’importo da imputare in tale voce; in particolare, sarebbe utile esplicitare se tale importo deve essere segnalato solo l’importo di pertinenza del cliente (rimborsato o richiesto e non rimborsato). Al riguardo, sarebbe opportuno avere una precisazione in normativa.

Quesito 7.4: Voce XXX10 – “PERIMETRO DELLE RICHIESTE DI DISCONOSCIMENTO DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO”. Nella Circolare non è presente il riferimento normativo utile ad individuare i disconoscimenti oggetto della voce. Pertanto, si chiede di inserire il riferimento normativo per meglio identificare il perimetro. Si chiede inoltre di chiarire che non debbano essere segnalati in questa voce casi di frode, truffe o raggiri (in quanto già oggetto di separata segnalazione introdotta con il 15° Aggiornamento della Circolare 272 – si veda anche quesito 5.4) rimanendo quindi nell’ambito di questa segnalazione solo disconoscimenti riferiti, ad esempio, a bonifici duplicati, addebiti diretti riferiti ad utenze non più attive o intestate ad un precedente fornitore, addebiti multipli dipendenti da errati flussi inviati da parte del creditore.

Quesito 7.5: La ripartizione richiesta, accolta totalmente, parzialmente o rifiutata, implica l’esito della pratica. Di conseguenza, la voce di fatto sarà generata solo dalle pratiche di disconoscimento ricevute ed evase nel semestre di riferimento della segnalazione.

Pertanto, si chiede di:

- confermare che sono escluse richieste di rettifica della segnalazione per le pratiche in lavorazione nel periodo S1 ed esitate a S+x.
- confermare che l’importo rimborsato / non rimborsato corrisponde all’effettivo recupero (inclusi eventuali rimborsi dai circuiti) e/o perdita del cliente;
- precisare se l’aggregato “numero” debba far riferimento al numero delle pratiche di disconoscimento o al numero delle operazioni disconosciute (una pratica può contenere più transazioni con più strumenti di pagamento, di carta e di conto corrente).

Quesito 7.6: Sarebbe auspicabile un chiarimento in merito al concetto di “accoglimento parziale dell’operazione disconosciuta” per le operazioni di pagamento. Inoltre, sarebbe opportuno inserire degli esempi in normativa.

8) Voce: 52430 - NUMERO DI RECLAMI RICEVUTI

Forma oggetto di rilevazione nella presente voce il numero di reclami ricevuti dalla banca segnalante nel periodo di riferimento della segnalazione. La presente voce va segnalata anche dalle banche che esternalizzano a soggetti terzi la gestione dei reclami.

È previsto l'attributo informativo: "Oggetto dei reclami" nonché la ripartizione secondo la provincia della controparte.

La voce ha periodicità annuale semestrale.

02 ACCOLTI

04 ACCOLTI PARZIALMENTE

06 NON ACCOLTI

08 IN ISTRUTTORIA

Quesito 8.1: Sarebbe auspicabile confermare che per provincia della controparte si fa riferimento alla provincia della residenza anagrafica del soggetto reclamante.

Quesito 8.2: Sarebbe necessario indicare come procedere in caso di "informazione non disponibile" ad esempio nei casi di reclamante non cliente dell'istituto segnalante.

Quesito 8.3: Si chiede di confermare che il numero dei reclami ricevuti dovrà essere segnalato un'unica volta in base allo status rilevato nel periodo oggetto di segnalazione (S1). In particolare, si chiede di precisare che, per le pratiche in istruttoria (sv 08), non si deve procedere ad una doppia segnalazione nel momento del cambio status in "accolto/accolto parzialmente/non accolto" (S+x).

9) Voce: XXX8 -NUMERO DI RECLAMI GESTITI OLTRE I TERMINI

La presente voce va segnalata con periodicità semestrale

La presente voce rappresenta un "di cui" della voce 52430.

Vanno indicati i reclami gestiti dall'ente segnalante oltre i tempi massimi di cui alla sezione XI, paragrafo 3, delle Disposizioni di Trasparenza, in attuazione del Provvedimento del Governatore del 19 marzo 2019.

È prevista la ripartizione tra "servizi bancari e creditizi" e "servizi di pagamento" (variabile: "Oggetto dei reclami").

Quesito 9.1: Con riferimento alla variabile "Oggetto dei reclami" si chiede di precisare se:

- per "servizi bancari e creditizi" si intendono i reclami ordinari con scadenza normativa 60 giorni di calendario dalla data di decorrenza del reclamo. Oppure se occorre includere anche i reclami assicurativi (scadenza normativa 45 giorni di calendario dalla data di decorrenza del reclamo) e i reclami sui servizi di investimento (scadenza normativa 60 giorni di calendario dalla data di decorrenza del reclamo)
- per "servizi di pagamento" si intendono i reclami che hanno ad oggetto servizi di pagamento regolati dalla PSD2 (scadenza normativa 15 giorni lavorativi dalla data di decorrenza del reclamo).

Quesito 9.2: Le voci 52430-NUMERO DI RECLAMI RICEVUTI e XXX8-NUMERO DEI RECLAMI GESTITI OLTRE I TERMINI sono strettamente correlate. La stessa Circolare 272 per la XXX8 detta: "*La presente voce rappresenta un "di cui" della voce 52430.*" e la 52430 detta: "*... il numero di reclami ricevuti dalla banca segnalante nel periodo di riferimento della segnalazione*".

La gestione dei termini dei reclami è definita in *sezione XI, paragrafo 3, delle Disposizioni di Trasparenza* per i "servizi di pagamento" e prevede termini di evasione pratica di 15 giorni lavorativi, mentre per "i servizi bancari e creditizi" tale termine è di 60 giorni.

Potrebbe verificarsi una vista differita delle informazioni presenti nelle due voci.

Si riporta di seguito l'esempio di un reclamo ricevuto per un servizio bancario il 28 giugno, la segnalazione sarebbe come di seguito strutturata:

Segnalazione gennaio-giugno S1

52430.08 =1

XXX8 = 0 (in quanto si hanno a disposizione 60gg di tempo per adempiere al reclamo).

Si chiede se è corretto segnalare tale informazione nella XXX8 del semestre successivo luglio-dicembre.

In tal caso, la XXX8 non costituirà un "di cui" della 52430 a parità di periodo segnalatico. Sarebbe auspicabile che venisse specificato in Circolare.

Al fine di fugare dubbi interpretativi, che possano portare a comportamenti non omogenei tra intermediari, sarebbe auspicabile introdurre tale esempio nella Circolare 272.

Quesito 9.3: Si chiede di confermare se la voce XXX8 risulta collegata solo alle sottovoci 02 ACCOLTI, 04 ACCOLTI PARZIALMENTE e non anche alle 06 NON ACCOLTI e 08 IN ISTRUTTORIA della 52430. Oppure in caso contrario si chiede di chiarire che devono essere segnalati i reclami gestiti in ritardo di cui alla voce 52430 sv.02 +04+06. Al fine di risolvere i dubbi interpretativi ed evitare comportamenti arbitrari, sarebbe auspicabile specificarlo in normativa.

10) Voce: XXX7 - MODIFICHE UNILATERALI NEI RAPPORTI CON LA CLIENTELA

La presente voce va segnalata esclusivamente in presenza di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali ai sensi degli artt. 118 e 126 sexies del TUB, se sfavorevoli per il cliente, e prevede l'indicazione per ogni manovra del numero dei rapporti coinvolti e dell'importo calcolato sulla base dell'impatto complessivo della manovra come risultante dalla delibera di approvazione o di altro documento aziendale in cui è riportata la valutazione dell'impatto. È prevista la ripartizione per data efficacia della manovra (variabile "data efficacia") e progressivo della manovra ⁽⁴⁾.

⁽⁴⁾ Ai fini della corretta compilazione si ipotizzi che alla data di riferimento relativa al 31-12-2023 siano stati modificati 2 tipologie distinte di contratti relativi ai conti correnti e che l'operazione avvenga alla stessa data del 15 ottobre 2023. In tale caso ai fini segnaletici la data di efficacia andrà riferita al 15 ottobre 2023 mentre le 2 manovre andranno distinte valorizzando l'attributo "progressivo" con i valori 1 e 2. In linea generale a fronte di una unica manovra per singola data efficacia e per ogni tipologia di rapporto (aperture di credito, conti correnti, servizi di pagamento e altri finanziamenti, altro) il progressivo andrà valorizzato a "1".

FINANZIAMENTI

X02 NUMERO

X04 IMPORTO

CONTI CORRENTI E CONTI DI PAGAMENTO

Cfr. sottovoci XXX5 X14 e X16.

X06 NUMERO

X08 IMPORTO

SERVIZI DI PAGAMENTO

X10 NUMERO

X12 IMPORTO

ALTRO

X14 NUMERO

X16 IMPORTO

Quesito 10.1: Voce XXX7 – “sottovoce ALTRO”. La sottovoce ALTRO (x14 e x16) si riferisce a tutte le fattispecie non comprese nei FINANZIAMENTI, C/C E CONTI DI PAGAMENTO, SERVIZI DI PAGAMENTO, ipotizziamo pertanto di imputare in tale voce, ad esempio anche le manovre che possono interessare commissioni e spese dell’amministrato, del deposito titoli e della negoziazione dei titoli. Si chiede di confermare se risulta corretta tale interpretazione.

Quesito 10.2: Voce XXX7 – “NUMERO ED IMPORTO”. La Circolare recita: “... prevede l’indicazione per ogni manovra del numero dei rapporti coinvolti e dell’importo calcolato sulla base dell’impatto complessivo della manovra come risultante dalla delibera di approvazione o di altro documento aziendale in cui è riportata la valutazione dell’impatto”. I valori che i segnalanti imputeranno in NUMERO e IMPORTO saranno i valori previsionali presenti sui documenti di approvazione aziendale e non valori applicati dalla data efficacia.

Ad esempio:

CONTI CORRENTI E CONTI DI PAGAMENTO

Documento delibera aziendale di approvazione (avente data febbraio 2023)

MANOVRA1

NUMERO= 100

IMPORTO = 1.000

Applicazione MANOVRA1 (alla data di efficacia prevista esempio settembre 2023)

NUMERO = 90

IMPORTO = 900

Nota: 10 clienti hanno chiuso i conti e pertanto la manovra¹ non può essere applicata.

Pertanto, la voce XXX7 sarà valorizzata con i valori presenti nel documento delibera aziendale di approvazione nel semestre gennaio-giugno 2023, con la variabile data efficacia pari a settembre 2023

NUMERO= 100

IMPORTO = 1.000

Si chiede se l'interpretazione è corretta. In tal caso, si chiede di chiarire nella Circolare che:

- la voce deve essere segnalata nel momento in cui la manovra è deliberata ed approvata nel documento aziendale indipendentemente dal momento in cui la stessa entrerà in vigore.
- l'importo da segnalare è il gettito previsto dalla delibera e non quello alla data di applicazione della manovra.

Al riguardo, oltre ai chiarimenti, sarebbe utile introdurre nella Circolare 272 una casistica esemplificativa.

Quesito 10.3: Si chiede conferma che nella categoria residuale "ALTRO" siano da considerare anche i rapporti di deposito titoli in regime amministrato o gestito, qualora la voce economica di interesse per la restituzione o oggetto di modifica unilaterale sia disciplinata dal TUB.

II. Quesiti relativi ai servizi di investimento

1) Voce: XXX01 - FINANZIAMENTI CONCESSI AGLI INVESTITORI

Figurano nella presente voce l'importo totale dei finanziamenti concessi agli investitori esclusivamente finalizzati ad effettuare transazioni su strumenti finanziari nelle quali interviene la banca segnalante e il numero dei rapporti interessati da tale operatività.

È richiesta la classificazione per "clientela MIFID". Limitatamente alla sottovoce 02 è richiesta la ripartizione per "classi di importo cliente".

02 TOTALE FINANZIAMENTI

06 NUMERO DEI RAPPORTI

Quesito 1.1: Viene richiesta la ripartizione per "classe di importo del cliente", al riguardo, si chiede di chiarire a quale importo ci si riferisce. Ipotizziamo faccia riferimento al saldo dei finanziamenti del cliente. Qualora la classe di importo facesse riferimento al patrimonio gestito o al fido sarebbe molto oneroso veicolare tali informazioni sui rapporti di finanziamento. Tecnicamente la base A5 non gestisce le informazioni del fido e ciò comporterebbe un forte aggravio di costi e allungamento dei tempi elaborativi mentre, il patrimonio gestito non è un'informazione presente nei partitari dei finanziamenti e anche in questo caso la sua acquisizione comporterebbe un notevole impegno per i segnalanti.

2) Voce: XXX2 - DEPOSITI STRUTTURATI

È richiesta la classificazione per "clientela MIFID".

02 TOTALE DEPOSITI

06 NUMERO DEI RAPPORTI

Quesito 2.1: Al fine di identificare il fenomeno, sarebbe auspicabile l'inserimento di un richiamo legislativo in Circolare.

Quesito 2.2: Con riferimento alle voci "XXX1 - FINANZIAMENTI CONCESSI AGLI INVESTITORI" e "XXX2 - DEPOSITI STRUTTURATI" si chiede di chiarire se le due nuove voci dei servizi di investimento relative ai finanziamenti concessi agli investitori e ai depositi strutturati si riferiscono a quelli in essere alla data di segnalazione o a quelli concessi nel periodo di riferimento. Al fine di risolvere i dubbi interpretativi, sarebbe auspicabile inserire il chiarimento in Circolare.

3) Voce: 41408 -NUMERO DEI CONSULENTI FINANZIARI DIPENDENTI

Numero dei consulenti finanziari dipendenti della banca segnalante.

Le domande di seguito elencate nascono da un confronto delle voci 41408, 41432 ("Numero di clienti serviti da consulenti finanziari), 41434 ("Numero di clienti serviti da promotori finanziari mandatari e agenti"), 3302 ("Numero dei clienti

serviti da promotori”, sottovoci 02 Dipendenti e 10 Mandatari e Agenti), quest’ultima, peraltro, non oggetto peraltro consultazione.

Quesito 3.1: La voce 41408 ha unicamente sostituito la dizione da “NUMERO DEI PROMOTORI FINANZIARI DIPENDENTI” in “NUMERO DEI CONSULENTI FINANZIARI DIPENDENTI” di fatto non si modifica il contenuto della voce (allineamento alle nomenclature dell’albo).

La voce di nuova istituzione Voce: 41432 - NUMERO DI CLIENTI SERVITI DA CONSULENTI FINANZIARI chiede di individuare il numero dei clienti serviti da consulenti finanziari.

Anche in tal caso la dizione è da intendere “DA CONSULENTI FINANZIARI DIPENDENTI” al pari della voce 41408? Se è corretta tale interpretazione, si chiede di inserire la stessa descrizione in entrambe le voci.

Quesito 3.2: Dal confronto della voce 3302 (non oggetto di consultazione) e le voci di nuova istituzione 41432 e 41434 sembrerebbe che debbano contenere le stesse informazioni, anche per quanto attiene l’individuazione del cliente attivo (“almeno una movimentazione nel periodo di riferimento”). In tal caso, qualora fosse corretta la nostra assunzione, ci domandiamo se non sia possibile un allineamento delle voci evitando di riproporle in basi diverse (ad esempio rendendo mensile la 3302 e spostandola nella nuova Base Informativa XX .

Si riporta di seguito nella tabella 3 il riepilogo di quanto sopra illustrato.

Tabella 3

VOCE	BASE	VOCE	BASE	VOCE	BASE
03302 -NUMERO DEI CLIENTI SERVITI DA PROMOTORI 02 DIPENDENTI	A5 trimestrale cumulata	41432 -NUMERO DI CLIENTI SERVITI DA CONSULENTI FINANZIARI ** con dizione da allineare alla 41408 (CONSULENTI FINANZIARI DIPENDENTI)	xx mensile ma con invio trimestrale **ipotizziamo un refuso in Circolare 154	41408 -NUMERO DEI CONSULENTI FINANZIARI DIPENDENTI	xx mensile ma con invio trimestrale
03302 -NUMERO DEI CLIENTI SERVITI DA PROMOTORI 10 MANDATARI E AGENTI	A5 trimestrale cumulata	41434 - NUMERO DI CLIENTI SERVITI DA PROMOTORI FINANZIARI MANDATARI E AGENTI	xx mensile ma con invio trimestrale		

4) Voce: 41422 - RIMBORSI RICHIESTI DALLA CLIENTELA

Nella presente voce vanno segnalati i valori di mercato dei prodotti finanziari, precedentemente collocati con o senza garanzia, di cui è stato richiesto il rimborso nel periodo di riferimento della segnalazione, o rimborsati perché giunti a naturale scadenza o rimborsati anticipatamente.

È richiesta la ripartizione per "rapporti con emittente".

X1 STRUMENTI FINANZIARI CON ISIN

È richiesta inoltre la classificazione per "codice ISIN"

X2 STRUMENTI FINANZIARI SENZA ISIN

È richiesta inoltre la classificazione per "raggruppamento titoli/derivati"

Quesito 4.1: Il nuovo Paragrafo 6 del Capitolo 5 della proposta in consultazione indica "Nella voce 41422 figurano le segnalazioni dei prodotti finanziari, precedentemente collocati con o senza garanzia, di cui è stato richiesto il rimborso nel periodo di riferimento.", mentre nella successiva spiegazione della voce 41422 a pagina II.2.1.15 precisa che "Nella presente voce vanno segnalati i valori di mercato dei prodotti finanziari, precedentemente collocati con o senza garanzia, di cui è stato richiesto il rimborso nel periodo di riferimento della segnalazione, o rimborsati perché giunti a naturale scadenza o rimborsati anticipatamente."

Si richiede conferma riguardo alle casistiche di alimentazione della nuova voce ed in particolare se, con riferimento ai servizi diversi dalla gestione di portafogli, le tipologie di operazioni da considerare siano le seguenti

- rimborso di OICR in precedenza collocati alla clientela (casistica "di cui è stato richiesto il rimborso dalla clientela")
- rimborso di strumenti finanziari quali ad esempio obbligazioni/certificate giunti a scadenza o rimborsati anticipatamente (casistica "o rimborsati perché giunti a naturale scadenza o rimborsati anticipatamente").

Si chiede inoltre di chiarire:

- a livello interpretativo, se la scelta di distinguere l'operatività in oggetto rispetto agli altri servizi di investimento derivi dalla constatazione che, non rientrando le casistiche sopra indicate in uno dei servizi di investimento contemplati dalla normativa di riferimento, non sia corretto segnalarle all'interno di una delle voci attualmente previste per la segnalazione dei servizi di investimento, che

corrispondono in modo preciso alle definizioni contenute nella Direttiva MiFID e nel TUF.

- a livello operativo, se debbano essere segnalate le operazioni di rimborso richieste dalla clientela o conseguenti alla scadenza naturale o anticipata in relazione ai soli strumenti finanziari precedentemente collocati dall'intermediario o se, al fine di fornire all'Autorità una visione completa dell'operatività condotta nel periodo, risulterebbe più opportuno contemplare tutte le operazioni di rimborso, riguardanti cioè anche strumenti acquistati dai clienti nell'ambito di servizi di investimento diversi da quello di collocamento (es. scadenza naturale di un'obbligazione acquistata anche o esclusivamente tramite il servizio di ricezione e trasmissione di ordini) nonché di strumenti oggetto di trasferimento da altro intermediario (es. quote di OICR o obbligazioni/certificates trasferite dal Cliente da altra banca). Si rappresenta peraltro che nel caso in cui il Cliente avesse effettuato successivi acquisti/vendite sul secondario del medesimo titolo oggetto di collocamento, si riscontrerebbero significative difficoltà operative nel ricondurre il valore finale oggetto di rimborso all'operazione iniziale di collocamento.

Con l'occasione, si richiede infine di chiarire se il rimborso per raggiunta scadenza di strumenti finanziari acquistati nell'ambito del servizio di gestione di portafogli, servizio trattato al paragrafo 3 del Capitolo 5 della Circolare, debba essere oggetto o meno di segnalazione e, nel caso, in quale voce.

Quesito 4.2: Si chiede di precisare se vadano inseriti tutti i rimborsi dei titoli precedentemente segnalati nei collocamenti (voce 41403.xx e 41404.xx) o solo quelli che prevedono la possibilità di una richiesta di rimborso da parte della clientela. Il dubbio riguarda in particolare alcune categorie di titoli (titoli di Stato o Obbligazioni) che prevedono da Regolamento il solo rimborso a scadenza.

5) Voce: 41400 -ATTIVITÀ DI NEGOZIAZIONE PER CONTO PROPRIO

Le opzioni sono classificate come "acquisti" o come "vendite" a seconda che siano state acquistate o emesse dalla banca segnalante. I contratti derivati su tassi d'interesse o su indici azionari (diversi dalle opzioni) sono classificati convenzionalmente come "acquisti" o come "vendite" a seconda che comportino per la banca segnalante l'acquisto o la vendita del tasso fisso o dell'indice contrattualmente predeterminato. Gli "interest rate swaps" che prevedono lo scambio di due tassi indicizzati vanno, convenzionalmente, segnalati come acquisti. I "domestic currency swaps" sono classificati, convenzionalmente, come "acquisti" se la banca riceve (paga) il differenziale positivo

(negativo) tra il tasso di cambio corrente (euro per unità di valuta) e quello fissato contrattualmente; viceversa come "vendite" se la banca paga (riceve) il differenziale positivo (negativo) tra il tasso di cambio corrente (euro per unità di valuta) e quello fissato contrattualmente. I contratti derivati che prevedono lo scambio di due valute devono essere indicati una sola volta, facendo convenzionalmente riferimento alla valuta da acquistare.(...)

Quesito 5.1: Nel 16° aggiornamento della Circolare 272 in consultazione, in relazione alla voce 41400 è stata eliminata la seguente previsione "Le opzioni sono classificate come "acquisti" o come "vendite" a seconda che siano state acquistate o emesse dalla banca segnalante". Si chiede di confermare se si tratta di una modifica sostanziale tale per cui non si debbano più considerare le opzioni. Per risolvere i dubbi interpretativi ed evitare comportamenti difformi tra segnalanti sarebbe auspicabile avere un chiarimento in normativa di quale sia il criterio specifico da seguire. Stesso dicasi per le altre voci in cui è stata eliminata la suddetta previsione.

6) Voce: 41402 - ATTIVITÀ DI GESTIONE DI PORTAFOGLI

(...)

PORTAFOGLIO DI FINE PERIODO

25 NUMERO DI CLIENTI È richiesta inoltre la classificazione per "classe di importo cliente"

(...)

Quesito 5.2: Per la voce 41402.25 è stata prevista la classe di importo. Si chiede di specificare a quale tipologia di importo si fa riferimento e di inserire all'interno della Circolare la logica seguita con un rimando, se del caso, ad altre voci interessate.