

VIGILANZA BANCARIA E FINANZIARIA
Servizio Regolamentazione e analisi macroprudenziale
Divisione Analisi macroprudenziale
Area Impatto della Regolamentazione

ANALISI DI IMPATTO DELLA REGOLAMENTAZIONE

REVISIONE DELLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SEGNALAZIONI DI VIGILANZA DI TUTELA

Introduzione

La disciplina legislativa europea e nazionale in materia di tutela della clientela di servizi bancari e finanziari ha visto negli anni recenti una significativa evoluzione. L'azione di vigilanza di tutela della Banca d'Italia è volta ad assicurare: i) il rispetto delle regole di trasparenza contrattuale; ii) la correttezza dei comportamenti degli intermediari nei confronti dei clienti; iii) la disponibilità di strumenti di protezione individuale nonché iv) a promuovere il rafforzamento della cultura economica e finanziaria della popolazione.

Ai fini dell'efficace espletamento della funzione di supervisione in questo ambito, la Banca d'Italia ha svolto una verifica sulla completezza e l'adeguatezza delle informazioni disponibili ricevute periodicamente dagli intermediari. All'esito della verifica è stata rilevata la necessità di adeguare i flussi informativi esistenti ed, a questo scopo, si sottopone a consultazione la revisione degli schemi segnaletici applicabili alle banche, agli intermediari finanziari ex art. 106 TUB, agli IP e agli IMEL¹.

Ai sensi del Regolamento del 9 luglio 2019² è stata condotta la presente analisi di impatto della regolamentazione (AIR), in considerazione sia degli elementi di discrezionalità connessi con le modifiche agli schemi segnaletici, sia degli oneri per i soggetti destinatari, che sono ritenuti significativi. Per ognuna delle opzioni normative individuate, l'AIR identifica quella preferita, sulla base dei costi e dei benefici ad esse associati.

¹ Circolari n.: 217 "Manuale per la compilazione delle Segnalazioni di Vigilanza per gli Intermediari Finanziari, per gli Istituti di pagamento e per gli IMEL"; 272 "Matrice dei conti".

² Regolamento recante la disciplina dell'adozione degli atti di natura normativa o di contenuto generale della Banca d'Italia nell'esercizio delle funzioni di vigilanza, ai sensi dell'articolo 23 della legge 28 dicembre 2005, n. 26, disponibile sul sito internet della Banca d'Italia.

Il documento è organizzato in due sezioni: nella prima sono descritte le informazioni utilizzate per la redazione dell’AIR; nella seconda è condotta l’analisi costi-benefici per ciascuna delle opzioni regolamentari individuate, con indicazione di quella preferita.

1. Le informazioni su costi e benefici

All’esito della citata verifica circa la completezza e l’adeguatezza delle informazioni a supporto della vigilanza di tutela, sono state individuate dieci voci segnaletiche da sottoporre a intervento, contenute nelle circolari 272 e 217³. Per ognuna delle dieci voci sono state individuate più opzioni normative utili al raggiungimento delle finalità perseguite dalla Banca d’Italia a tutela della clientela: per ogni opzione sono state raccolte informazioni sui costi, fornite dall’industria bancaria e finanziaria, e sui benefici, elaborate degli utenti⁴ delle segnalazioni statistiche e di vigilanza in materia di tutela.

Con riferimento ai costi, le informazioni sono state acquisite attraverso un questionario inviato ad un campione di intermediari finanziari e associazioni di categoria che aderiscono alla cooperazione PUMA (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”)⁵. Le valutazioni riguardano sia gli oneri di impianto che ricorrenti nonché i tempi necessari per l’implementazione delle modifiche segnaletiche; i costi sono indicati attraverso una scala ordinale che va da un minimo di 1 (“nulli o molto contenuti”) ad un massimo di 6 (“massimi”); la scala dei tempi va da 1 (“contenuti”) a 3 (“elevati”).

Agli utenti delle segnalazioni è stato richiesto di formulare valutazioni sui benefici attesi dalle nuove informazioni, specificandone il concreto utilizzo nell’attività di vigilanza sul rispetto delle regole di trasparenza e sulla correttezza dei comportamenti degli intermediari. Dagli utenti è stata acquisita, inoltre, anche l’indicazione circa la possibile prima data di riferimento utile per l’implementazione della nuova segnalazione, quale *proxy* dell’urgenza dell’esigenza informativa da confrontare con i tempi di implementazione indicati dall’industria bancaria e finanziaria. Gli utenti - analogamente a quanto descritto per gli intermediari finanziari - hanno fornito le informazioni in parola attraverso la compilazione di un apposito questionario, simile a quello utilizzato per la rilevazione dei costi (la scala dei benefici va da 1 a 6 come per i costi).

2. Le opzioni normative e l’analisi costi benefici

2.1 Portabilità dei servizi di pagamento e conti di base

La Direttiva n. 2014/92 (*Payment Account Directive*) ha introdotto, tra le altre cose, l’istituto della portabilità dei servizi di pagamento. Si prevede di introdurre due nuove voci nell’ambito della

³ Cfr. nota 1

⁴ All’interno della Banca d’Italia gli utenti sono rappresentati da strutture appartenenti al Dipartimento Tutela della clientela ed educazione finanziaria, che svolgono i compiti di vigilanza di tutela. Limitatamente alle modifiche che riguardano i servizi di investimento, gli utenti sono rappresentati anche da strutture della CONSOB, beneficiarie di tali informazioni.

⁵ Al questionario hanno risposto: undici banche, Poste Italiane, tre società finanziarie (di cui due per mezzo della relativa associazione di categoria) ed una associazione di categoria.

segnalazione dei conti correnti e dei conti di pagamento da parte di banche e IP/IMEL (vedi successivi punti 1 e 2), in materia di domande di portabilità e di indennizzi pagati alla clientela.

Con riferimento al conto di base (e conti a esso "assimilati"), il nuovo flusso segnaletico fornisce informazioni sul numero di conti aperti nel periodo, la tipologia di clienti, il numero di conti in essere al termine dello stesso periodo ed il numero di richieste di apertura rifiutate. Si prevedono due nuove voci segnaletiche (vedi successivi punti 3 e 4).

Di seguito sono presentate le opzioni regolamentari individuate.

1. Informazioni relative al numero di domande connesse con la portabilità dei servizi di pagamento (banche e Intermediari finanziari; circolari nn. 272, sezione II.3 e 217, sezione II.12)

H0: Non verrebbero richieste informazioni aggiuntive rispetto all'attuale schema segnaletico.

H1: Verrebbero richiesti con frequenza semestrale il numero di domande relative alle operazioni di trasferimento di servizi di pagamento ricevute nel periodo di riferimento distinte tra operazioni in cui l'ente segnalante opera come ricevente e quelle in cui opera come trasferente; al prestatore di servizi di pagamento ricevente ai sensi della *Payment Account Directive* verrebbe inoltre richiesta la distinzione tra domande eseguite nei termini e in ritardo. Per le richieste rifiutate verrebbe richiesta la causale del rifiuto.

H2: Verrebbe richiesta l'informazione di cui all'opzione H1 ma priva dell'attributo causale del rifiuto.

2. Informazioni relative agli indennizzi corrisposti alla clientela connessi con la portabilità dei servizi di pagamento (banche e Intermediari finanziari; circolari nn. 272, sezione II.3 e 217, sezione II.12)

H0: Non verrebbero richieste informazioni aggiuntive rispetto all'attuale schema segnaletico.

H1: Verrebbero richiesti con frequenza semestrale gli importi relativi agli indennizzi corrisposti nel periodo di riferimento dall'ente segnalante alla clientela distinti tra operazioni in cui l'ente segnalante opera come ricevente e quelle in cui opera come trasferente.

H2: Verrebbe richiesta l'informazione aggregata senza distinguere se l'ente opera in qualità di ricevente o trasferente.

3. Informazioni relative al numero di conti di base e conti ad essi assimilati (banche e Intermediari finanziari; circolari nn. 272, sezione II.3 e 217, sezione II.12)

H0: Non verrebbero richieste informazioni aggiuntive rispetto all'attuale schema segnaletico.

H1: Verrebbero richiesti con frequenza semestrale il numero di conti distinti tra conti di base e conti assimilati a conti di base.

H2: Verrebbe richiesta l'informazione aggregata senza distinguere conti di base e conti assimilati a conti di base.

4. Informazioni relative alle richieste di apertura di conti di base e conti ad essi assimilati (banche e Intermediari finanziari; circolari nn. 272, sezione II.3 e 217, sezione II.12)

Opzione H0: Non verrebbero richieste informazioni aggiuntive rispetto all'attuale schema segnalitico.

H1: Verrebbero richiesti con frequenza semestrale le richieste di apertura nel periodo di riferimento prevedendo la distinzione tra conti di base e conti assimilati a conti di base; verrebbe inoltre richiesta la ripartizione tra residenti e non con l'indicazione della provincia della controparte per i residenti nonché la causale rifiuto per le richieste rifiutate.

H2: Verrebbe richiesta l'informazione aggregata senza: i) distinguere conti di base e conti assimilati a conti di base ii) provincia della controparte; iii) causale rifiuto.

Analisi costi-benefici

Nella tabella sottostante è riportata la media dei punteggi relativi ai costi delle opzioni H1 e H2, attribuiti dagli intermediari e le associazioni di categoria che hanno risposto al questionario per le voci da n. 1 a 4, dodici banche, un intermediario non bancario ed una associazione di categoria. Altri aderenti alla cooperazione PUMA destinatari del questionario non hanno espresso valutazioni su tali voci poiché queste non risulterebbero rilevanti per la rispettiva operatività.

Costi	Portabilità dei servizi di pagamento - N. domande		Portabilità dei servizi di pagamento - Indennizzi		N. Conti base		N. richieste apertura conti base	
	H1	H2	H1	H2	H1	H2	H1	H2
Costi d'impianto	4,5	4,4	4,5	4,3	3,6	3,5	4,5	4,4
Costi ricorrenti	2,8	2,8	3,2	3,1	2,7	2,6	3,3	3,2
Tempi d'implementazione	2,5	2,4	2,4	2,4	2,0	2,0	2,5	2,4

I punteggi dei costi sono basati sulla seguente scala: 1 - Nulli o molto contenuti, 2 - Contenuti 3 - Medi, 4 - Elevati, 5 - Molto elevati, 6 - Massimi. Per i tempi di implementazione: 1 - Contenuti (< 3 mesi), 2 - Medi (da 3 a 6 mesi), 3 - Elevati (almeno 1 anno).

Sia per l'opzione H1 che per quella H2 i costi di impianto sono valutati più che elevati (tranne che per il numero di conti base), mentre quelli ricorrenti si assestano su un valore medio; i tempi di implementazione sarebbero in tutti i casi inferiori all'anno. La differenza per la valutazione dei costi di impianto tra le due opzioni appare marginale con riferimento alla totalità del campione, tuttavia essa è più significativa se si considerano, in particolare, le banche, come illustrato nella tabella sottostante. Tale differenza è riconducibile alla circostanza che l'unico intermediario non bancario che ha risposto al questionario per le voci da n. 1 a 4 risulta essere un *outlier*.

Costi	Portabilità dei servizi di pagamento - N. domande		Portabilità dei servizi di pagamento - Indennizzi		N. Conti base		N. richieste apertura conti base	
	H1	H2	H1	H2	H1	H2	H1	H2
11 Banche								
Costi d'impianto	3,6	3,1	3,5	3,0	2,8	2,5	3,5	3,1

Costi ricorrenti	2,5	2,4	2,6	2,2	2,2	1,9	2,9	2,5
Tempi d'implementazione	2,5	2,3	2,3	2,2	2,0	2,0	2,5	2,1
di cui 7 Banche significative⁶	H1	H2	H1	H2	H1	H2	H1	H2
Costi d'impianto	3,9	3,4	3,7	3,3	3,1	2,7	3,9	3,4
Costi ricorrenti	2,6	2,4	2,7	2,1	2,4	2,0	3,3	2,9
Tempi d'implementazione	2,8	2,5	2,5	2,3	2,3	2,3	2,7	2,3

I punteggi dei costi sono basati sulla seguente scala: 1 - Nulli o molto contenuti, 2 - Contenuti 3 - Medi, 4 - Elevati, 5 - Molto elevati, 6 - Massimi. Per i tempi di implementazione: 1 - Contenuti (< 3 mesi), 2 - Medi (da 3 a 6 mesi), 3 - Elevati (almeno 1 anno).

Quanto ai benefici, gli utenti hanno valutato rispettivamente “Massimi” (valore pari a 6) e “Molto elevati” (valore pari a 5) quelli attesi dalle opzioni H1 e H2⁷, sulla base della necessità di monitorare in maniera strutturata i fenomeni della portabilità dei servizi di pagamento e dei conti di base ed in considerazione della rilevanza attribuita dal legislatore a tale istituto giuridico a tutela dei consumatori. Assumono rilievo, inoltre, le rilevazioni svolte attualmente a cadenza biennale da parte della Commissione Europea, con il supporto delle Autorità nazionali, sulle tematiche oggetto della Direttiva n. 2014/92. Le informazioni richieste sono poi impiegate nell'attività di vigilanza di tutela svolta nel continuo, anche per finalità di *enforcement*. La prima data di riferimento della segnalazione utile è stata individuata nel 31 dicembre 2022.

La perdita di utilità associata alle opzioni H2, meno ricche di informazioni rispetto alle opzioni H1, risulta contenuta, considerato che i benefici attesi sono valutati come “Molto elevati” invece che “Massimi”. Entrambe le opzioni, H1 e H2, comportano comunque un beneficio molto rilevante rispetto allo *status quo* (H0), al quale sono preferite. **In considerazione di tale marginale perdita di utilità e tenendo conto che le opzioni H2 comportano minori costi per i soggetti destinatari, in particolare per le banche, si individuano queste ultime come opzioni preferite.**

2.2 Informazioni relative alle restituzioni

- **Informazioni relative alle restituzioni (banche e Intermediari finanziari; circolari nn. 272, sezione II.4 parte 2 e 217, sezione II.9)**

H0: Non verrebbero richieste informazioni aggiuntive rispetto all'attuale schema segnaletico.

H1: Verrebbero richieste con frequenza semestrale il numero di rapporti e gli importi delle restituzioni effettuate o da effettuare nel periodo di riferimento ripartite per forma tecnica, provincia e per tipo restituzione.

H2: Le informazioni verrebbero previste su 2 voci: la prima ripartita per forma tecnica e tipo restituzione, l'altra semplicemente per provincia.

⁶ Si fa riferimento alla significatività ai sensi del Regolamento UE n. 1024/2013 ed alla classificazione valida al 1° aprile 2022.

⁷ La scala dei benefici è la stessa dei costi, riportata in calce alle tabelle.

Analisi costi-benefici

Dalle informazioni contenute nei questionari, per questa voce sono emerse non trascurabili difficoltà da parte dell'industria nel recepire la revisione dello schema segnaletico (opzioni H1 e H2): i costi di impianto sono stati valutati come prossimi a "molto elevati", mentre i costi ricorrenti si assestano su un valore vicino a "elevati"; i tempi di implementazione sarebbero prossimi all'anno.

Costi	Restituzioni	
	H1	H2
Costi d'impianto	4,9	4,9
Costi ricorrenti	3,9	3,9
Tempi d'implementazione	2,7	2,7

I punteggi dei costi sono basati sulla seguente scala: 1 - Nulli o molto contenuti, 2 - Contenuti 3 - Medi, 4 - Elevati, 5 - Molto elevati, 6 - Massimi. Per i tempi di implementazione: 1 - Contenuti (< 3 mesi), 2 - Medi (da 3 a 6 mesi), 3 - Elevati (almeno 1 anno).

Con riferimento alla totalità del campione, le valutazioni dei costi di impianto e ricorrenti risultano uguali tra opzione H1 e H2: i primi si collocano nell'intorno del "molto elevati" per entrambe le opzioni, tuttavia l'opzione H1 risulta più onerosa se si considerano esclusivamente le banche, come illustrato nella tabella sottostante

Costi	Restituzioni	
	H1	H2
11 Banche		
Costi d'impianto	4,7	4,5
Costi ricorrenti	3,7	3,6
Tempi d'implementazione	2,8	2,8
di cui 7 Banche significative	H1	H2
Costi d'impianto	5,0	4,9
Costi ricorrenti	4,1	4,0
Tempi d'implementazione	3,0	3,0

I punteggi dei costi sono basati sulla seguente scala: 1 - Nulli o molto contenuti, 2 - Contenuti 3 - Medi, 4 - Elevati, 5 - Molto elevati, 6 - Massimi. Per i tempi di implementazione: 1 - Contenuti (< 3 mesi), 2 - Medi (da 3 a 6 mesi), 3 - Elevati (almeno 1 anno).

Gli utenti hanno valutato rispettivamente "Massimi" e "Molto elevati" i benefici attesi dalle opzioni H1 e H2, in considerazione del rilievo che assumono per l'attività di vigilanza di tutela, sia di analisi che di intervento. La prima data di riferimento della segnalazione utile è stata individuata nel 31 dicembre 2022.

La perdita di utilità associata alla opzione H2, meno ricca di informazioni rispetto all'opzione H1, risulta contenuta considerato che i benefici attesi sono valutati come "Molto elevati" rispetto a "Massimi" (valore 6). Entrambe le opzioni, H1 e H2, comportano comunque un beneficio rilevante rispetto allo *status quo* (opzione H0). **In considerazione di ciò, si individua H2 come l'opzione preferita. Considerati i costi indicati dagli intermediari banche ed i tempi di implementazione**

prospettati, si propone, inoltre, di prevedere almeno un anno di tempo per la decorrenza della nuova segnalazione.

2.3 Servizi di investimento delle banche

- **Modifica della frequenza segnaletica e dei termini di inoltro per la Sezione II.2 Servizi di investimento delle banche (circolare n. 272)**

Opzione H0: Non verrebbero modificati le frequenze e i termini dell'attuale schema segnaletico.

H1: Le informazioni verrebbero richieste con frequenza mensile e termini di inoltro entro il 25 del mese successivo a quello di riferimento (ad esempio, la segnalazione riferita al 31 gennaio 202x andrebbe inviata entro il 25 febbraio 202x).

H2: Le informazioni verrebbero richieste su base mensile e termini di inoltro trimestrali entro il 25 del mese successivo al trimestre di riferimento (ad esempio, la segnalazione riferita al 31 marzo 202x e contenente le segnalazioni di gennaio, febbraio e marzo sarebbe da inviare entro il 25 aprile 202x).

Analisi costi-benefici

Nella tabella sottostante è riportata la media dei punteggi relativi ai costi delle opzioni H1 e H2, attribuiti dagli intermediari e le associazioni di categoria che hanno risposto al questionario, dodici banche, un intermediario non bancario ed una associazione di categoria. Altri aderenti alla cooperazione PUMA destinatari del questionario non hanno espresso valutazioni su tali voci poiché queste non risulterebbero rilevanti per la rispettiva operatività.

Costi	Servizi di investimento delle banche	
	H1	H2
Costi d'impianto	3,2	3,2
Costi ricorrenti	2,8	2,8
Tempi d'implementazione	2,2	2,2

I punteggi dei costi sono basati sulla seguente scala: 1 - Nulli o molto contenuti, 2 - Contenuti 3 - Medi, 4 - Elevati, 5 - Molto elevati, 6 - Massimi. Per i tempi di implementazione: 1 - Contenuti (< 3 mesi), 2 - Medi (da 3 a 6 mesi), 3 - Elevati (almeno 1 anno).

I costi di impianto sono valutati tra medi e elevati, i costi ricorrenti si assestano su un valore medio mentre i tempi di implementazione sarebbero da tre a sei mesi. La differenza per la valutazione dei costi di impianto tra le due opzioni risulta marginale con riferimento alla totalità del campione ma leggermente a favore della opzione H2 (meno costosa) se si considerano esclusivamente le banche (principali destinatarie della modifica), come illustrato nella tabella sottostante.

Costi	Servizi di investimento delle banche	
	H1	H2
11 Banche		
Costi d'impianto	3,7	3,5
Costi ricorrenti	3,5	3,3
Tempi d'implementazione	2,5	2,5
di cui 7 Banche significative	H1	H2

Costi d'impianto	3,7	3,7
Costi ricorrenti	3,6	3,4
Tempi d'implementazione	2,7	2,7

I punteggi dei costi sono basati sulla seguente scala: 1 - Nulli o molto contenuti, 2 – Contenuti 3 – Medi, 4 – Elevati, 5 - Molto elevati, 6 – Massimi. Per i tempi di implementazione: 1 - Contenuti (< 3 mesi), 2 - Medi (da 3 a 6 mesi), 3 - Elevati (almeno 1 anno).

Sul lato dei benefici, gli utenti hanno valutato rispettivamente “Massimi” e “Molto elevati” i benefici attesi dalle opzioni H1 e H2, manifestando la necessità di superare l’attuale segnalazione trimestrale dei servizi di investimento delle banche per consentire analisi tempestive. Inoltre la trimestralità delle informazioni attualmente prevista per i servizi di investimento prestati dalle banche non risulta in linea con le medesime segnalazioni da parte delle SIM, per le quali è già prevista una frequenza mensile. La prima data di riferimento della segnalazione utile è stata individuata nel 31 dicembre 2022.

Per le considerazioni già espresse per le precedenti voci, **si individua H2 come l’opzione preferita**, alla luce sia dei minori costi per i destinatari rispetto all’opzione H1 che per il ridotto valore aggiunto apportato da quest’ultima. Il beneficio rilevante associato a H2 rispetto allo *status quo* rende tale opzione migliore rispetto ad H0. **Tenuto conto degli oneri elevati, si propone una tempistica più lunga di quella inizialmente ipotizzata per la decorrenza della modifica segnaletica, al fine di consentire anche una distribuzione dei costi nel tempo.**

2.4 Voci segnaletiche per le quali è stata analizzata un’unica opzione regolamentare alternativa allo *status quo*: disconoscimenti di operazioni di pagamento, modifiche unilaterali dei contratti, reclami.

In questo paragrafo sono presentate le voci segnaletiche oggetto di revisione per le quali è stata individuata una sola opzione regolamentare alternativa allo *status quo*.

1. Informazioni relative ai disconoscimenti di operazioni di pagamento (banche e Intermediari finanziari; circolari nn. 272, sezione II.3 e 217, sezione II.12)

H0: Non verrebbero richieste informazioni aggiuntive rispetto all’attuale schema segnaletico.

H1: Verrebbero segnalate, con frequenza semestrale, le richieste di disconoscimenti (in numero e ammontare) ricevuti nel periodo di riferimento, distinti tra: accolti totalmente, parzialmente e rifiutati.

2. Informazioni relative alle modifiche unilaterali nei rapporti con la clientela (banche e Intermediari finanziari; circolari nn. 272, sezione II.4 parte 2 e 217, sezione II.9)

H0: Non verrebbero richieste informazioni aggiuntive rispetto all’attuale schema segnaletico.

H1: Verrebbero richiesti, con frequenza semestrale, il numero e il relativo ammontare delle modifiche contrattuali sfavorevoli per il cliente, ripartite per forma tecnica. Verrebbe altresì richiesta l'indicazione della data di efficacia della manovra.

3. Informazioni relative al numero dei reclami (banche e Intermediari finanziari; circolari nn. 272, sezione III.4 parte 4 e 217, sezione II.9)

H0: Non verrebbero richieste informazioni aggiuntive né modificata la frequenza dell'attuale schema segnaletico.

H1: Verrebbe modificata la frequenza della voce relativa al numero dei reclami ricevuti (52430) e introdotta la ripartizione per provincia della controparte.

4. Informazioni relative al numero dei reclami (banche e Intermediari finanziari; circolari nn. 272, sezione III.4 parte 4 e 217, sezione II.9)

H0: Non verrebbero richieste informazioni aggiuntive rispetto all'attuale schema segnaletico.

H1: Verrebbero richiesto il numero dei reclami gestiti oltre i termini rispettivamente stabiliti per i servizi bancari/creditizi e quelli di pagamento.

Analisi costi-benefici

Nella tabella sottostante è riportata la media dei punteggi relativi ai costi delle opzioni H1, attribuiti dagli intermediari e le associazioni di categoria che hanno risposto al questionario.

Costi	Disconoscimenti di operazioni di pagamento	Modifiche unilaterali	Reclami	Reclami oltre i termini
	H1	H1	H1	H1
Costi d'impianto	3,7	3,8	2,7	2,7
Costi ricorrenti	2,7	3,1	2,1	2,1
Tempi d'implementazione	2,3	2,1	2,0	2,0

I punteggi dei costi sono basati sulla seguente scala: 1 - Nulli o molto contenuti, 2 - Contenuti 3 - Medi, 4 - Elevati, 5 - Molto elevati, 6 - Massimi. Per i tempi di implementazione: 1 - Contenuti (< 3 mesi), 2 - Medi (da 3 a 6 mesi), 3 - Elevati (almeno 1 anno).

L'implementazione delle voci relative ai disconoscimenti e alle modifiche unilaterali è più onerosa rispetto alle voci sui reclami. In particolare sia i costi d'impianto che quelli ricorrenti si attestano su valori superiori, generalmente vicini ad "Elevati" o "Medi" (rispetto a, rispettivamente, "Medi" o "Contenuti"). Meno marcate le differenze sui tempi di implementazione, generalmente quantificabili in un periodo non superiore a 6 mesi (tempi "Medi").

Gli utenti hanno valutato "Massimi" (valore 6) i benefici attesi da ciascuna delle opzioni H1 in discorso. Tali opzioni consentirebbero di acquisire in maniera strutturata evidenze quantitative

sui fenomeni oggetto di segnalazione, da utilizzare nel continuo per l'attività di analisi e monitoraggio, sia a livello di sistema che di singolo intermediario. Le nuove informazioni, infatti, permettono di intercettare tempestivamente eventuali segnali di attenzione o di variazione delle relazioni tra intermediari e clientela (es. reclami e modifiche unilaterali), necessarie per l'efficace espletamento della vigilanza di tutela.

I benefici delle opzioni H1 sono sensibilmente superiori ai relativi costi e tale opzioni sono migliori dello *status quo* (H0).

* * *

La tabella che segue riepiloga le opzioni regolamentari analizzate e quelle preferite all'esito dell'analisi costi-benefici.

Tabella di riepilogo delle opzioni regolamentari

n.	Voce segnaletica	Opzioni	Opzione preferita
1	Informazioni relative al numero di domande connesse con la portabilità dei servizi di pagamento (banche e Intermediari finanziari; circolari nn. 272, sezione II.3 e 217, sezione II.12)	H0, H1, H2	H2
2	Informazioni relative agli indennizzi corrisposti alla clientela connessi con la portabilità dei servizi di pagamento (banche e Intermediari finanziari; circolari nn. 272, sezione II.3 e 217, sezione II.12)	H0, H1, H2	H2
3	Informazioni relative al numero di conti di base e conti ad essi assimilati (banche e Intermediari finanziari; circolari nn. 272, sezione II.3 e 217, sezione II.12)	H0, H1, H2	H2
4	Informazioni relative alle richieste di apertura di conti di base e conti ad essi assimilati (banche e Intermediari finanziari; circolari nn. 272, sezione II.3 e 217, sezione II.12)	H0, H1, H2	H2
5	Informazioni relative ai disconoscimenti di operazioni di pagamento (banche e Intermediari finanziari; circolari nn. 272, sezione II.3 e 217, sezione II.12)	H0, H1	H1
6	Informazioni relative alle restituzioni (banche e Intermediari finanziari; circolari nn. 272, sezione II.4 parte 2 e 217, sezione II.9)	H0, H1, H2	H2
7	Informazioni relative alle modifiche unilaterali nei rapporti con la clientela (banche e Intermediari finanziari; circolari nn. 272, sezione II.4 parte 2 e 217, sezione II.9)	H0, H1	H1
8	Informazioni relative al numero dei reclami (banche e Intermediari finanziari; circolari nn. 272, sezione III.4 parte 4 e 217, sezione II.9)	H0, H1	H1
9	Informazioni relative al numero dei reclami (banche e Intermediari finanziari; circolari nn. 272, sezione II.4 parte 2 e 217, sezione II.9)	H0, H1	H1
10	Modifica della frequenza segnaletica e dei termini di inoltro per la Sezione II.2 Servizi di investimento delle banche (circolare n. 272)	H0, H1, H2	H2