



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

**Manuale per la compilazione delle
Segnalazioni di Vigilanza per gli
Intermediari Finanziari, per gli
Istituti di pagamento e per gli IMEL**

Sezione:

II – ALTRE INFORMAZIONI

Sezione: II - Altre informazioni

Sottosezione: 9 – Dati integrativi

Sottosezione:

9 – DATI INTEGRATIVI

Voce: **52430**

NUMERO DI RECLAMI RICEVUTI

Forma oggetto di rilevazione nella presente voce il numero di reclami ricevuti dall'intermediario segnalante nel periodo di riferimento della segnalazione. La presente voce va segnalata anche dagli intermediari che esternalizzano a soggetti terzi la gestione dei reclami.

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

La voce ha periodicità annualesemestrale.

- 02** ACCOLTI
- 04** ACCOLTI PARZIALMENTE
- 06** NON ACCOLTI
- 08** IN ISTRUTTORIA

Voce: **XXX8**

NUMERO DEI RECLAMI GESTITI OLTRE I TERMINI

La voce ha 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”).

Voce: **XXX5**

RESTITUZIONI: RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO

La voce ha periodicità semestrale.

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.

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

Voce: **XXX6**

RESTITUZIONI: RIPARTIZIONE TERRITORIALE

La voce ha periodicità semestrale.

Cfr. voce XXX5.

È prevista la ripartizione per provincia della clientela.

X02 AMMONTARE DELLE RESTITUZIONI EFFETTUATE

X04 AMMONTARE DELLE RESTITUZIONI DA EFFETTUARE

Voce: XXX7

MODIFICHE UNILATERALI NEI RAPPORTI CON LA CLIENTELA

La voce ha periodicità semestrale.

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 ⁽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

¹ 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".

Sezione: II - Altre informazioni

Sottosezione: 9 - Dati integrativi

X16 **IMPORTO**

Sezione: II - Altre informazioni

Sottosezione: 12 - Servizi di pagamento e moneta elettronica

Sottosezione:

12 – SERVIZI DI PAGAMENTO E MONETA ELETTRONICA

— II. 12. 1 —

Circolare n. 217 del 5 agosto 1996 – 16° aggiornamento

Voce: **X52503**

ATTIVITÀ FINANZIARIE RIFERITE ALLE SOMME RICEVUTE DALLA CLIENTELA DIVERSE DAI CONTI DI PAGAMENTO E DALLA MONETA ELETTRONICA

Formano oggetto di segnalazione nella presente voce le forme tecniche di impiego delle disponibilità della clientela la cui contropartita contabile è riferita alle altre somme ricevute dalla clientela diverse da quelle giacenti nei conti di pagamento e da quelle relative alla moneta elettronica emessa segnalate nella voce 52503.

02 CASSA E DISPONIBILITÀ LIQUIDE

04 DEPOSITI BANCARI

La presente sottovoce va dettagliata per banca depositaria (codice censito).

06 TITOLI DI DEBITO QUALIFICATI

Per la definizione di titoli qualificati si veda il Regolamento della Banca d'Italia "Disposizioni di vigilanza per gli istituti di pagamento e per gli istituti di moneta elettronica".

La presente sottovoce va dettagliata secondo l'attributo "codice titolo".

08 FONDI COMUNI

Cfr. Regolamento della Banca d'Italia "Disposizioni di vigilanza per gli istituti di pagamento e per gli istituti di moneta elettronica".

La presente sottovoce va dettagliata secondo l'attributo "codice titolo".

Voce: **X52505**

**ALTRE SOMME RICEVUTE DALLA CLIENTELA DEI
SERVIZI DI PAGAMENTO ASSOGGETTATE A TUTELA**

Per la definizione di conto di pagamento cfr. Avvertenze Generali, par. 12.4.

Va incluso nella presente voce l'ammontare dei fondi ricevuti dalla clientela dei servizi di pagamento da assoggettare a tutela diverse da quelle giacenti nei conti di pagamento, di cui alla voce 52505 (cfr. art. 114 duodecies, comma 1-bis del TUB).

Sono del pari escluse dalla rilevazione nella presente voce le somme relative alla moneta elettronica emessa di cui alla voce 58170.

Voce: **58746**

SERVIZI DI DISPOSIZIONE DI ORDINI DI PAGAMENTO

Nella presente voce vanno inclusi esclusivamente i servizi di disposizione di ordini di pagamento in cui l'azienda segnalante opera come prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento (PISP).

È prevista la ripartizione per “Stato della controparte” e “canale dispositivo”. La variabile “Stato di controparte” va riferita al paese del prestatore di servizi di pagamento presso cui il conto da cui il bonifico viene disposto è radicato.

BONIFICI:

Per la definizione di bonifico si veda la voce 58550.

CON AUTENTICAZIONE FORTE (SCA):

- 02** NUMERO
- 04** AMMONTARE

SENZA AUTENTICAZIONE FORTE (NON SCA):

- 06** NUMERO
- 08** AMMONTARE

ALTRO:

Vanno inclusi i servizi di disposizione di ordini di pagamento che prevedono uno strumento di pagamento diverso dal bonifico da segnalare nelle sottovoci da 02 a 08 (ad esempio un'operazione con carta).

CON AUTENTICAZIONE FORTE (SCA):

- 10** NUMERO
- 12** AMMONTARE

SENZA AUTENTICAZIONE FORTE (NON SCA):

- 14** NUMERO
- 16** AMMONTARE

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

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.

Voce: **XXX3**

CONTI DI BASE E CONTI AD ESSI ASSIMILATI

La presente voce ha periodicità semestrale.

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.

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

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

Sezione: II - Altre informazioni

Sottosezione: 12 - Servizi di pagamento e moneta elettronica
