

Documento di consultazione sull'estensione degli Orientamenti dell'Autorità Bancaria Europea sull'utilizzo di soluzioni di *onboarding* a distanza del cliente per le finalità di cui all'articolo 13, paragrafo 1, della direttiva (UE) 2015/849 (EBA/GL/2022/15) e sulla previsione di un termine ultimo per l'adeguamento agli stessi



Qual è l'oggetto della consultazione?

La consultazione ha a oggetto l'estensione degli Orientamenti dell'Autorità Bancaria Europea (EBA) sull'utilizzo di soluzioni di *onboarding* a distanza del cliente per le finalità di cui all'articolo 13, paragrafo 1, della Direttiva (UE) 2015/849 (EBA/GL/2022/15), pubblicati il 22 novembre 2022 (Orientamenti), anche agli intermediari vigilati che non sono destinatari degli stessi.

La consultazione ha inoltre a oggetto la previsione di un termine ultimo, che verrebbe fissato al 2 ottobre 2024, entro cui tutti gli intermediari sarebbero chiamati ad adeguarsi agli Orientamenti dell'EBA anche in relazione a soluzioni di *onboarding* già utilizzate e non sottoposte a revisione.



Quali sono le ragioni della presente consultazione?

La Banca d'Italia ritiene opportuno estendere gli Orientamenti dell'EBA anche agli intermediari vigilati che non ne sono destinatari per assicurare coerenza e uniformità nell'applicazione del quadro normativo di riferimento per tutti i soggetti vigilati.

Gli Orientamenti dell'EBA si applicano, a partire dal 2 ottobre 2023, qualora gli intermediari adottino nuove soluzioni di *onboarding* o rivedano soluzioni già in uso per nuovi clienti. Per assicurare il *level playing field* e la certezza del quadro normativo, si ritiene opportuno prevedere un termine ultimo entro cui tutti gli intermediari siano comunque chiamati ad adeguarsi agli Orientamenti anche in relazione alle procedure di *onboarding* già utilizzate e non sottoposte a revisione. *Per maggiori info, [clicca qui](#).*



A chi si rivolge questa consultazione?

Con riferimento all'estensione degli Orientamenti dell'EBA, la consultazione si rivolge a: intermediari iscritti all'albo di cui all'art. 106 TUB, incluse le società fiduciarie; i soggetti eroganti micro-credito; Cassa Depositi e Prestiti; Poste Italiane per l'attività di bancoposta. *Per maggiori info, [clicca qui](#).*

Con riferimento alla proposta di prevedere un termine ultimo, che verrebbe fissato al 2 ottobre 2024, per l'adeguamento agli Orientamenti dell'EBA, **la consultazione si rivolge a tutti gli intermediari vigilati dalla Banca d'Italia.**



Entro quando e come si possono inviare osservazioni e commenti?

Osservazioni e commenti possono essere trasmessi, tramite PEC oppure in forma cartacea entro 60 giorni dalla pubblicazione del documento di consultazione. *Per maggiori info, [clicca qui](#).*



Cosa accade dopo la consultazione pubblica?

La Banca d'Italia analizzerà le osservazioni e i commenti ricevuti nel corso della consultazione pubblica e valuterà se: i) estendere in tutto o in parte gli Orientamenti ai soggetti che non sono destinatari degli stessi e ii) prevedere un termine ultimo per l'adeguamento agli Orientamenti.

La Banca d'Italia darà conto di come i commenti ricevuti sono stati presi in considerazione nel c.d. resoconto della consultazione. *Per maggiori info, [clicca qui](#).*

Obiettivi della presente consultazione

Il 22 novembre 2022 l'EBA ha pubblicato gli Orientamenti sull'utilizzo di soluzioni di *onboarding* a distanza del cliente, già sottoposti a pubblica consultazione dal 10 dicembre 2021 al 10 marzo 2022. La Banca d'Italia ha comunicato all'EBA l'intenzione di conformarsi agli Orientamenti, attraverso la Nota n. 32 del 13 giugno 2023, applicabile ai destinatari degli stessi.

Per assicurare coerenza e uniformità nell'applicazione del quadro normativo di riferimento per tutti i soggetti vigilati, la Banca d'Italia intende estendere le indicazioni dell'EBA anche agli intermediari bancari e finanziari vigilati dalla Banca d'Italia che non siano destinatari degli Orientamenti e che, pertanto, non sono stati coinvolti nella consultazione sul testo degli stessi già condotta dall'EBA (intermediari iscritti all'albo di cui all'art. 106 TUB, comprese le società fiduciarie, i soggetti eroganti micro-credito, Cassa Depositi e Prestiti Poste Italiane per l'attività di bancoposta). *Per maggiori info, [clicca qui](#).*

Sotto altro profilo, gli Orientamenti – che si applicano dal 2 ottobre 2023 - prevedono che i destinatari siano tenuti a conformarsi agli stessi solo quando adottino nuove soluzioni di *onboarding* o rivedano soluzioni già in uso per nuovi clienti. Per assicurare il *level playing field* tra gli intermediari e la certezza del quadro normativo, si ritiene opportuno sottoporre a consultazione la previsione di un termine ultimo, che verrebbe fissato al 2 ottobre 2024, entro cui tutti gli intermediari sarebbero chiamati ad adeguarsi agli Orientamenti dell'EBA in relazione a tutte le soluzioni di *onboarding*. *Per maggiori info, [clicca qui](#).*

La consultazione è condotta ai sensi del Provvedimento della Banca d'Italia del 9 luglio 2019.

A chi si rivolge questa consultazione?

Con riferimento all'estensione degli Orientamenti dell'EBA, la consultazione si rivolge a: intermediari iscritti all'albo di cui all'art. 106 TUB, incluse le società fiduciarie; soggetti eroganti micro-credito; Cassa Depositi e Prestiti; Poste Italiane per l'attività di bancoposta.

Con riferimento alla decisione di prevedere un termine ultimo, che verrebbe fissato al 2 ottobre 2024, per l'adeguamento agli Orientamenti dell'EBA, la consultazione si rivolge a tutti gli intermediari vigilati dalla Banca d'Italia.

Entro quando e come si possono inviare osservazioni e commenti?

Osservazioni e commenti possono essere trasmessi, tramite PEC o posta cartacea entro 60 giorni dalla pubblicazione del documento di consultazione.

Gli indirizzi della Banca d'Italia cui far pervenire le risposte alla consultazione sono i seguenti:

* sna@pec.bancaditalia.it;

* Banca d'Italia, Unità Supervisione e Normativa Antiriciclaggio, Via Piacenza, 6, 00184 Roma; qualora si voglia far pervenire la risposta in forma cartacea, una copia in formato elettronico dovrà essere contestualmente inviata via e-mail all'indirizzo: SNA.CoopInterRegolProcVigAnt@bancaditalia.it.

Per agevolare la valutazione dei contributi alla consultazione si invitano i rispondenti a indicare esplicitamente i punti degli Orientamenti a cui i contributi si riferiscono (cfr. Provvedimento del 9 luglio 2019, art. 4).

Le risposte ricevute durante la consultazione saranno analizzate solo se pertinenti e rilevanti (cfr. Provvedimento del 9 luglio 2019, art. 6). I commenti pervenuti oltre il termine sopra indicato non saranno presi in considerazione.

Resoconto della consultazione e prossimi passi

A conclusione della consultazione pubblica, la Banca d'Italia procederà all'analisi delle osservazioni e dei commenti ricevuti, per valutare se: i) estendere in tutto o in parte gli Orientamenti ai soggetti che non sono destinatari diretti degli stessi; ii) prevedere che tutti gli intermediari vigilati dalla Banca d'Italia siano chiamati ad adeguarsi agli Orientamenti entro il 2 ottobre 2024.

La Banca d'Italia darà conto di come i commenti ricevuti sono stati presi in considerazione nel c.d. resoconto della consultazione. La Banca d'Italia non è tenuta a fornire riscontro puntuale su ogni singolo commento e può redigere il resoconto della consultazione in forma sintetica (cfr. Provvedimento del 9 luglio 2019).

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE

1. ESTENSIONE DEGLI ORIENTAMENTI DELL'EBA IN MATERIA DI *REMOTE ONBOARDING* ANCHE AI SOGGETTI NON DESTINATARI

La digitalizzazione dei servizi finanziari ha progressivamente determinato un aumento dell'utilizzo di soluzioni di *onboarding* digitale della clientela. Il ricorso a soluzioni di c.d. *remote onboarding* da un lato accresce le opportunità di accesso ai servizi bancari e finanziari, migliorando l'efficienza dei processi di adeguata verifica, dall'altro espone a rischi di malfunzionamenti, di frodi connesse al furto di identità e di violazione della riservatezza dei dati personali della clientela.

La Direttiva (UE) 849/2015 (AMLD) non disciplina nel dettaglio le modalità di svolgimento dell'adeguata verifica a distanza; questo ha determinato una forte frammentazione delle regole e delle prassi in uso nei diversi Stati Membri, ostacolando l'operatività transfrontaliera degli intermediari e l'integrazione dei mercati europei.

Su impulso della Commissione, l'Autorità Bancaria Europea (EBA) ha pertanto definito appositi Orientamenti che disciplinano le modalità di utilizzo di soluzioni per l'*onboarding* a distanza del cliente ⁽¹⁾.

Gli Orientamenti si applicano trasversalmente a tutte le possibili soluzioni di *onboarding* digitale, comprese quelle basate su regimi di identificazione elettronica o servizi fiduciari qualificati (ad es., certificati per la generazione di firma digitale) con livello di garanzia «significativo» o «elevato», secondo quanto previsto dal Regolamento eIDAS (*electronic IDentification, Authentication and trust Services*)⁽²⁾. In caso di utilizzo di questi strumenti di identificazione elettronica, in considerazione della loro particolare affidabilità, sono previste alcune esenzioni.

Di seguito si illustrano i principali contenuti degli Orientamenti.

Policy

Gli Orientamenti prevedono che i destinatari si dotino di *policy* specifiche che contengano, ad esempio: i) una descrizione sufficientemente dettagliata delle soluzioni di *onboarding* a distanza adottate; ii) l'individuazione delle categorie di clienti, prodotti e servizi per i quali queste soluzioni sono ammesse; iii) i controlli periodici per verificare nel continuo l'adeguatezza delle soluzioni prescelte e le misure correttive da adottare in caso di disfunzioni; iv) programmi di formazione specifica del personale.

Di particolare importanza è il cd. *pre-implementation assessment* (valutazione preliminare), che il destinatario deve condurre prima dell'utilizzo di una nuova soluzione di *onboarding* per valutare, tra l'altro, gli impatti che l'utilizzo della stessa determina sull'esposizione ai rischi di riciclaggio, operativi, reputazionali e legali. È prevista altresì l'effettuazione di un test per rilevare eventuali rischi di frode, sostituzione di persona, ICT e di sicurezza, nonché di un test *end-to-end* per simulare il corretto funzionamento del processo.

Identificazione e verifica

Gli Orientamenti contengono previsioni di dettaglio per lo svolgimento delle attività di identificazione e verifica dell'identità del cliente, sia esso una persona fisica o giuridica.

(1) <https://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/anti-money-laundering-and-counter-terroring-financing-terrorism/guidelines-use-remote-customer-onboarding-solutions>

(2) Regolamento (UE) n. 910/2014 del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno.

In particolare, vengono individuate le condizioni da soddisfare per: i) raccogliere informazioni sui propri clienti tramite soluzioni tecnologicamente innovative; ii) assicurarsi dell'autenticità della documentazione e dell'affidabilità delle informazioni raccolte a distanza (sono previste, ad esempio, verifiche sulla qualità della scansione di documenti o foto).

Con specifico riferimento al processo di verifica dell'identità, gli Orientamenti distinguono le soluzioni di *onboarding* non presenziate (in cui il cliente non interagisce con un dipendente dell'intermediario, cd. *unattended solutions*) da quelle assistite (con la presenza di un dipendente, cd. *attended solutions*). Nel primo caso, particolare attenzione viene posta sui presidi da adottare per mitigare il rischio di sostituzione di persona (ad es., uso di soluzioni di *liveness detection*); nel secondo caso, invece, viene posto un *focus* sull'adeguata formazione del personale incaricato e sull'elaborazione di regole per la conduzione dei colloqui.

È inoltre previsto che, se richiesto in relazione allo specifico rischio di riciclaggio associato al rapporto d'affari, gli intermediari debbano effettuare riscontri ulteriori dell'identità del cliente per aumentare l'affidabilità del processo di verifica (ad esempio, attraverso bonifico o contatti telefonici con il cliente).

Adeguata verifica tramite terzi/Esternalizzazione

In caso di ricorso a terzi per l'adempimento degli obblighi di adeguata verifica, i destinatari sono tenuti ad accertarsi che i processi siano coerenti con i requisiti stabiliti negli *Orientamenti* e a predisporre flussi informativi per intercettare eventuali carenze nel processo di *onboarding* a distanza del cliente svolto dal terzo.

Infine, la disciplina in materia di esternalizzazione degli obblighi di adeguata verifica si applica nei limiti in cui è attualmente possibile l'*outsourcing* in materia di adeguata verifica nel nostro ordinamento.

Dal punto di vista soggettivo, gli Orientamenti sono indirizzati a tutti gli intermediari inclusi nella definizione di "operatori del settore finanziario" di cui al Regolamento (UE) 1093/2010. Si tratta degli intermediari che siano al contempo: (i) destinatari degli obblighi della AMLD; (ii) sottoposti a regolamentazione e a vigilanza a norma di uno degli atti legislativi europei citati nello stesso Regolamento (UE) 1093/2010. Restano pertanto esclusi gli intermediari vigilati dalla Banca d'Italia che siano destinatari degli obblighi antiriciclaggio ma che non siano sottoposti a un regime di regolamentazione e vigilanza pienamente armonizzato ai sensi di Direttive UE quali, ad esempio, la Direttiva (UE) 36/2013 (cd. *Capital Requirements Directive*) o la Direttiva (UE) 2366/2015 (*Payment Services Directive*).

La Banca d'Italia ha dichiarato all'EBA l'intenzione di conformarsi agli Orientamenti e con Nota n. 32 del 10 giugno 2023 ha dato quindi attuazione agli stessi. Essi hanno quindi assunto il valore di orientamenti di vigilanza nei confronti degli intermediari vigilati dalla Banca d'Italia che ricadono nella definizione di "operatore del settore finanziario" di cui al Regolamento (UE) 1093/2010. Si tratta, più in dettaglio di: banche; società di intermediazione mobiliare (SIM); società di gestione del risparmio (SGR); società di investimento a capitale variabile (SICAV); società di investimento a capitale fisso, mobiliare e immobiliare (SICAF); istituti di moneta elettronica (IMEL); istituti di pagamento (IP); succursali insediate in Italia di intermediari bancari e finanziari aventi sede legale e amministrazione centrale in un altro paese comunitario o in un paese terzo; banche, gli istituti di pagamento e gli istituti di moneta elettronica aventi sede legale e amministrazione centrale in un altro paese comunitario tenuti a designare un punto di contatto centrale in Italia ai sensi dell'art. 43, comma 3, del D.lgs. 21 novembre 2007, n. 231.

Sono al momento esclusi dall'applicazione degli Orientamenti dell'EBA gli intermediari vigilati dalla Banca d'Italia che non rientrano nella nozione di "operatore del settore finanziario" di cui al Regolamento (UE) 1093/2010 e cioè: i) gli intermediari iscritti nell'albo previsto dall'art. 106 del TUB; ii) le società fiduciarie iscritte nell'albo previsto ai sensi dell'art. 106 del TUB; iii) i soggetti eroganti micro-credito, ai sensi dell'art. 111 del TUB; iv) Poste Italiane S.p.A., per l'attività di bancoposta; v) Cassa Depositi e Prestiti S.p.A.

Per assicurare coerenza e uniformità nell'applicazione del quadro normativo di riferimento per tutti i soggetti vigilati, la Banca d'Italia intende estendere le indicazioni dell'EBA anche a questi soggetti.

Gli intermediari ex art. 106 TUB, le società fiduciarie, i soggetti eroganti micro-credito, Cassa Depositi e Prestiti e Poste Italiane sono pertanto chiamati a formulare commenti e osservazioni sulla proposta di estendere anche a essi gli Orientamenti dell'EBA.

2. PREVISIONE DI UN TERMINE ULTIMO ENTRO CUI TUTTI GLI INTERMEDIARI SONO CHIAMATI AD ADEGUARSI AGLI ORIENTAMENTI IN MATERIA DI *REMOTE ONBOARDING*

Come chiarito nella Nota n. 32 del 13 giugno 2023, gli Orientamenti si applicheranno, a partire dal 2 ottobre 2023, solo quando gli intermediari decidano di adottare nuove soluzioni di adeguata verifica a distanza o di apportare modifiche ai processi ovvero agli strumenti già utilizzati con riferimento a nuovi clienti. Questo approccio è condivisibile in quanto consente ai destinatari di adeguarsi con gradualità al nuovo assetto normativo. D'altro canto, se applicata per un tempo eccessivamente lungo, questa impostazione potrà determinare una frammentazione delle regole applicabili all'adeguata verifica a distanza poiché permetterà agli intermediari che non adottino o rivedano le soluzioni di *onboarding* di non tenere conto degli Orientamenti per un tempo potenzialmente anche lungo.

Per assicurare il *level playing field* tra gli intermediari e la certezza del quadro normativo, la Banca d'Italia ritiene quindi opportuno individuare un termine ultimo (che verrebbe fissato al 2 ottobre 2024, i.e. un anno dalla data di prima applicazione degli Orientamenti) entro il quale gli intermediari dovranno tenere conto degli Orientamenti dell'EBA in relazione a tutte le soluzioni di *onboarding*, incluse quelle già attualmente in essere e non sottoposte a revisione.

Tutti gli intermediari bancari e finanziari vigilati dalla Banca d'Italia sono chiamati a formulare eventuali commenti e osservazioni sulla proposta di fissare al 2 ottobre 2024 il termine ultimo entro cui dovrebbero applicare gli Orientamenti dell'EBA.