



PSD2, NUOVI INTERMEDIARI E TRASPARENZA BANCARIA

PROVVEDIMENTO BANCA D'ITALIA SULLA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI. MODIFICHE DEL 19 MARZO 2019

SEZIONE XI

REQUISITI PROCEDURALI E ORGANIZZATIVI PER IL PRESIDIO DEI RISCHI LEGALI E REPUTAZIONALI CONNESSI ALLA NORMATIVA SULLA TRASPARENZA

Massimiliano Forte - Sergio Sampaolesi

Milano 25 giugno 2019

REQUISITI ORGANIZZATIVI

La Sezione XI del Provvedimento descrive gli accorgimenti di carattere organizzativo minimi che i destinatari devono porre in essere per assicurare che in ogni fase dell'attività di intermediazione sia prestata costante e specifica attenzione alla trasparenza delle condizioni contrattuali e alla correttezza dei comportamenti.

Vengono quindi disciplinate le procedure, le iniziative organizzative nonché le politiche e prassi di remunerazione.

La Sezione XI non è stata modificata dal provvedimento di modifica di BI in attuazione della Direttiva EU 2014/92 (PAD)

ATTENZIONE: non tutta la sezione XI è sempre applicabile:

- I paragrafi 1-bis, 2, 2-bis e 2-quater si applicano quando le attività sono rivolte alla clientela al dettaglio (cfr. slide 6);
- Il paragrafo 2-ter si applica quando le attività sono svolte nei confronti di consumatori (cfr. slide 6).

DESTINATARI

I destinatari della Sezione XI sono specificatamente indicati al paragrafo 1 «premessa» come segue:

- Banche autorizzate in Italia
- Succursali italiane di banche comunitarie
- Intermediari finanziari ex art. 106 TUB (ivi compresi i confidi iscritti in tale elenco)
- Poste Italiane Spa (per le attività di bancoposta)
- Istituti di moneta elettronica italiani
- Istituti di pagamento autorizzati in Italia
- Succursali italiane di pagamento
- Istituti di moneta elettronica comunitari
- Confidi di cui all'art. 112 comma 1 TUB (limitatamente al paragrafo 3)

I PARAGRAFI

La sezione XI, che è stata più volte aggiornata dal 2009, è attualmente suddivisa in #7 paragrafi.

Ad oggi non è rinvenibile un unico documento ufficiale completo di tutti i paragrafi. Per visionare ciascuno di questi occorre consultare la versione di aggiornamento con la quale sono stati introdotti.

Per completezza si riporta quindi il link da cui è possibile scaricare ciascun documento.

1. Premessa

https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/archivio-norme/disposizioni/trasparenza_operazioni/disp-recep-dir2015-2366/Disposizioni.pdf

1. Bis Procedure di governo e controllo sui prodotti

https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/archivio-norme/disposizioni/trasparenza_operazioni/Disposizioni.pdf

2. Procedure interne

https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/archivio-norme/disposizioni/trasparenza_operazioni/disp-recep-dir2015-2366/Disposizioni.pdf

2. Bis Offerta contestuale di altri contratti insieme a un finanziamento

https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/archivio-norme/disposizioni/trasparenza_operazioni/disp-recep-dir2015-2366/Disposizioni.pdf

2. Ter Continuità dei servizi di pagamento nel caso di cessione di rapporti giuridici

https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/archivio-norme/disposizioni/trasparenza_operazioni/testo-disposizione-2017/provvedimento-3-agosto-2017.pdf

2. Quater Politiche e prassi di remunerazione

https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/archivio-norme/disposizioni/trasparenza_operazioni/disp-recep-dir2015-2366/Disposizioni.pdf

3. Reclami

https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/archivio-norme/disposizioni/trasparenza_operazioni/disp-recep-dir2015-2366/Disposizioni.pdf

§ 1. PREMESSA [La versione aggiornata del paragrafo è presente nel documento emesso da BI il 19.3.2019]

La premessa, chiarito che le disposizioni ivi presenti sono complementari alle discipline concernenti la funzione di conformità nonché l'organizzazione e i controlli interni e elencati i destinatari cui è applicabile, specifica che **le procedure** descritte nei paragrafi seguenti **sono**:

- informate ai principi di proporzionalità
- adeguatamente formalizzate
- periodicamente valutate per verificarne l'adeguatezza e l'efficacia

Con riguardo a tale ultimo punto, viene esplicitato che la Compliance (o l'Internal Audit) deve essere coinvolta in tale processo svolgendo gli accertamenti del caso e riferendo almeno annualmente agli organi aziendali.

§ 1.bis PROCEDURE DI GOVERNO E CONTROLLO SUI PRODOTTI

[La versione aggiornata del paragrafo è presente nel documento emesso da BI il 5.12.2018 – attuazione degli orientamenti EBA sui dispositivi di governance e controllo sui prodotti bancari al dettaglio (EBA/GL/2015/18 del 22.3.2016)]

Il paragrafo disciplina le politiche e le procedure interne che gli intermediari adottano per elaborare, distribuire, monitorare e sottoporre a revisione le operazioni e i servizi che ricadono nell'ambito di applicazione del titolo VI del TUB e quindi:

- Operazioni e servizi bancari e finanziari
- Credito immobiliare ai consumatori
- Credito ai consumatori
- Servizi di pagamento
- Disposizioni particolari relative ai conti di pagamento
- «Conto base»

Il paragrafo è diviso in #2 sotto-paragrafi ciascuno dei quali disciplina le seguenti procedure:

1.bis.1: elaborazione, monitoraggio e revisione dei prodotti

1.bis.2: distribuzione dei prodotti

Prima di vedere nel dettaglio le predette procedure, occorre specificare che entrambe devono avere i seguenti requisiti:

- ❖ coerenza con le politiche aziendali
- ❖ conformità con la disciplina dei controlli interni

Inoltre, entrambe le procedure devono essere:

- ❖ approvate e riesaminate periodicamente da parte dell'organo con funzione di supervisione strategica
- ❖ periodicamente valutate dalle funzioni di controllo interno verificandone l'adeguatezza e l'efficacia

1.bis.1: elaborazione, monitoraggio e revisione dei prodotti

Nelle fasi di elaborazione e offerta, i destinatari devono considerare:

- gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche dei clienti
- i rischi tipici dei prodotti
- i possibili conflitti di interesse

E' pertanto necessario che ciascun destinatario attui dei processi idonei ad:

- ✓ identificare il **target market** positivo e quello negativo
- ✓ elaborare ed offrire prodotti coerenti con gli interessi, gli obiettivi e la conoscenza finanziaria del mercato di riferimento
- ✓ assicurare al proprio personale l'acquisizione di conoscenze adeguate ed aggiornate della normativa applicabile

Prima di offrire un nuovo prodotto, questo deve essere **testato** in modo da valutare gli impatti che l'offerta o la modifica del prodotto può avere sul Target market. Se l'esito di tale test è negativo, occorre procedere alla sua **revisione**.

Durante l'intera vita del prodotto, è inoltre necessario un costante monitoraggio (c.d. **product testing**) affinché sia sempre assicurata **la conformità** dello stesso con gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche dei clienti rappresentanti il target market.

Il product testing non è necessario in caso di prodotti non destinati ai consumatori e caratterizzati da una minore rischiosità.

1.bis.2 Procedure relative alla distribuzione dei prodotti

Le procedure devono garantire che i canali di distribuzione:

- offrano il prodotto solo ai clienti rientranti nel target market;
- siano sottoposti a valutazione da parte degli intermediari che elaborano i prodotti per constatare l'adeguatezza delle modalità di distribuzione;
- abbiano livelli di conoscenza, competenza e capacità adeguati;
- garantiscano e favoriscano l'attività di monitoraggio e di valutazione da parte degli intermediari che elaborano i prodotti;
- agiscano in conformità con gli obiettivi delle procedure previste dalla sezione XI di cui in oggetto.



Obblighi degli intermediari **produttori** nei confronti dei canali di distribuzione:

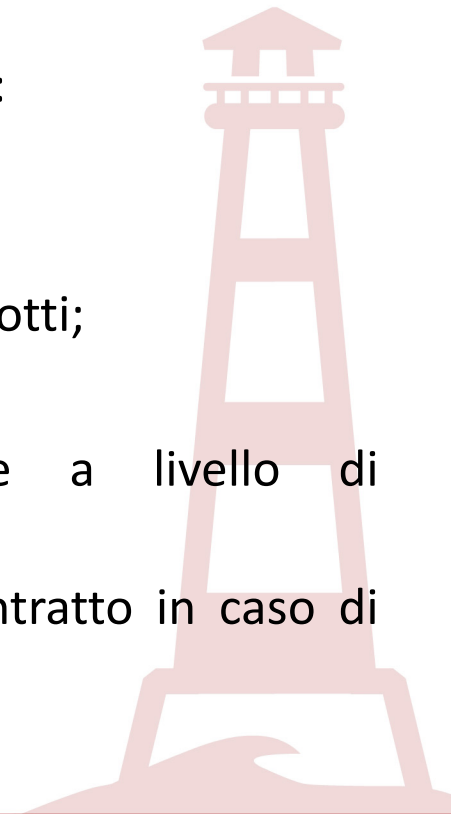
- informare tempestivamente delle modifiche dei prodotti
- fornire una descrizione delle principali caratteristiche, dei rischi e di eventuali limitazioni alla commercializzazione
- Informare di tutti i costi a carico del cliente

Inoltre devono fornire tutti gli elementi per comprendere e collocare correttamente i prodotti sul mercato e verificare se il cliente rientra nel target market

§ 2. PROCEDURE INTERNE [La versione aggiornata del paragrafo è presente nel documento emesso da BI il 19.3.2019 versione sostanzialmente invariata rispetto a quella ante 19.3.2019, fatta salva la trasposizione di alcune delle precedenti previsioni nei paragrafi 1-bis e 2-quater]

In aggiunta alle procedure adottate secondo il disposto del paragrafo 1.bis, gli intermediari adottano le ulteriori procedure volte ad assicurare:

- una valutazione della struttura dei prodotti con riferimento a:
 - **comprensibilità da parte dei clienti;**
 - **conformità a prescrizioni imperative di legge;**
- trasparenza e correttezza nella commercializzazione dei prodotti;
- quantificazione dei corrispettivi richiesti alla clientela;
- il rispetto delle regole e delle iniziative assunte a livello di autoregolamentazione;
- possibilità del cliente di ottenere facilmente copia del contratto in caso di avvenute modifiche unilaterali;
- standard di trasparenza e correttezza adeguati.



§ 2.bis OFFERTA CONESTUALE DI ALTRI CONTRATTI INSIEME A UN FINANZIAMENTO [La versione aggiornata del paragrafo è presente nel documento emesso da BI il 19.3.2019]

Qualora l'intermediario adotti scelte politiche commerciali che prevedano l'**offerta contestuale** di altri contratti insieme con un contratto di finanziamento, deve porre in essere le seguenti avvertenze:

- **valutare** tutti i rischi (di credito, legali, reputazionali e di conservazione della garanzia);
- **rendere edotto** il cliente in modo chiaro della rischiosità connessa alla combinazione dei prodotti offerti contestualmente;
- **includere nel TAEG** i costi dei servizi accessori connessi al contratto di credito.

- improntare le procedure di commercializzazione alla trasparenza e alla correttezza
- fornire la documentazione precontrattuale di ciascun contratto offerto
- non incentivare il personale con una remunerazione maggiore rispetto alla vendita separata dei due contratti
- rispettare la disciplina di settore in cui il servizio accessorio eventualmente ricade

Le competenti funzioni dell'intermediario **controllano la corretta qualificazione** dei servizi accessori come obbligatori o facoltativi.

§ 2.ter CONTINUITA' DEI SERVIZI DI PAGAMENTO NEL CASO DI CESSIONE DI RAPPORTI GIURIDICI [La versione aggiornata del paragrafo è presente nel documento emesso da BI il 6.9.2017]

Questo paragrafo, applicabile ai **rapporti di conti di pagamento con consumatori**, da attuazione a quanto prescritto dall'art. 126-quinquiesdecies comma 10 del T.U.B. che assicura la continuità nella fruizione dei servizi di pagamento in caso di cessione di rapporti di conti di pagamento tra intermediari.

Le cessioni in discorso riguardano i casi di cessione di azienda, di rami d'azienda, di beni e rapporti giuridici individuabili in blocco.

Per quanto riguarda invece alle cessioni effettuate nell'ambito di una procedura di amministrazione straordinaria, liquidazione coatta amministrativa o risoluzione, il cessionario comunica entro 20 gg le informazioni necessarie per fruire senza soluzione di continuità dei servizi di pagamento.

Il paragrafo in oggetto prescrive agli intermediari di:

- Inviare al consumatore le informazioni relative a:
 - le conseguenze della cessione sul conto di pagamento;
 - le modalità per ricevere chiarimenti;
 - le modalità per segnalare disfunzioni e anomalie;
 - la necessità di comunicare ai pagatori abituali/beneficiari di bonifici abituali le nuove coordinate bancarie.
- adottare soluzioni applicative e informatiche che assicurino la continuità nella fruizione dei servizi di pagamento per un periodo di almeno 12 mesi
- assicurare tempestiva ed adeguata assistenza al consumatore in caso di disfunzioni ed anomalie verificatesi in connessione con la cessione

§ 2. quater POLITICHE E PRASSI DI REMUNERAZIONE [La versione aggiornata del paragrafo è presente nel documento emesso da BI il 19.3.2019 in attuazione degli orientamenti EBA su politiche e prassi di remunerazione nella vendita dei prodotti bancari al dettaglio (EBA/GL/2016/06 del 13.12.2016)]

Il paragrafo è suddiviso in #2 parti; la 1a parte disciplina le politiche e le prassi che gli intermediari devono adottare per la remunerazione del **personale** (in generale n.r.) e dei **terzi addetti alla rete vendita**, la 2a disciplina le politiche e le prassi rivolte ai **soggetti rilevanti** e gli **intermediari del credito**.

1a parte: le politiche e le prassi di remunerazione devono essere:

- i. coerenti con gli obiettivi, i valori aziendali e le strategie di lungo periodo;
- ii. ispirate a criteri di diligenza, trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela, contenimento dei rischi legali e reputazionali, tutela e fidelizzazione della clientela, rispetto delle disposizioni di auto-disciplina eventualmente applicabili;

III. Non basate esclusivamente su obiettivi commerciali e che non costituiscano un incentivo a collocare prodotti non adeguati rispetto alle esigenze finanziarie dei clienti.

La 2a parte prescrive agli intermediari di dotarsi di apposite procedure che:

- a) tengano conto dei **diritti e degli interessi dei clienti** e che quindi:
- non incentivino a perseguire interessi a danno dei clienti
 - tengano conto di ogni rischio e presidino costantemente tale aspetto
 - preveda una componente variabile con le seguenti caratteristiche:
 - sia ancorata a criteri quantitativi e qualitativi (es. fidelizzazione e soddisfazione della clientela)
 - non incentivi l'offerta dei prodotti più costosi seppur adeguati, coerenti e utili se ve ne sono altri con le medesime caratteristiche ma meno onerosi

- sia bilanciata rispetto alla componente fissa
- sia soggetta a meccanismi di correzione

b) includano inoltre:

- l'illustrazione degli obiettivi che esse perseguono
- l'indicazione del numero di soggetti rilevanti e degli intermediari del credito cui si applicano, nonché il ruolo e le funzioni ricoperte

Le politiche e prassi di remunerazione sono adottate dall'organo con funzione di supervisione strategica che è altresì responsabile della loro corretta attuazione e di eventuali modifiche.

La funzione di compliance (o la funzione di Internal Audit) deve essere coinvolta nel processo di **riesame annuale** che deve riguardare, in particolar modo, la valutazione di adeguatezza dei presidi adottati a fronte dei rischi individuati.

§ 3.RECLAMI [La versione aggiornata del paragrafo è presente nel documento emesso da BI il 19.3.2019 a seguito del recepimento degli orientamenti ESA sulla gestione dei reclami (JC 2014 43 del 27.5.2014)]

Rispetto alla versione del paragrafo 3 pubblicato da BI il 30 settembre 2106 il documento di cui in oggetto presenta i seguenti **caratteri di novità**:

- ❖ le procedure devono promuovere il **superamento delle criticità** riscontrate sulla base dei reclami ricevuti e **salvaguardare la qualità delle relazioni con i clienti**;
- ❖ gli intermediari devono dotarsi di una **politica di trattazione dei reclami formalizzata e resa fruibile** che deve essere approvata e riesaminata periodicamente dall'organo con funzione di supervisione strategica, che è anche il responsabile della sua corretta attuazione;
- ❖ Gli intermediari devono svolgere nel continuo un'attività di analisi dei dati relativi ai reclami pervenuti, per individuare eventuali criticità ricorrenti e assumere le iniziative necessarie per il loro superamento.



In questo ambito, gli intermediari valutano se le criticità riguardano anche prodotti diversi da quelli oggetto di reclamo.

- ❖ Il responsabile e/o l'ufficio incaricato della trattazione dei reclami devono predisporre una **relazione annuale** in cui dà conto dell'attività svolta, con particolare riguardo al numero dei reclami ritenuti fondati e di quelli ritenuti infondati.

La funzione di conformità o, in sua assenza, dell'internal audit, riferiscono agli organi aziendali, anche sulla base della relazione predisposta dal responsabile e con periodicità almeno annuale, su:

- i. la situazione complessiva dei reclami ricevuti, con i relativi esiti;
- ii. le pronunce dell'Arbitro Bancario Finanziario e dell'autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato;
- iii. le principali criticità che emergono dai reclami ricevuti;
- iv. l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

Gli obiettivi dichiarati della procedura per la trattazione dei reclami, che come visto, deve essere per altro essere adeguatamente formalizzata e resa facilmente accessibile al personale preposto alla gestione dei reclami **sono:**

- fornire **risposte sollecite ed esaustive**
- promuovere il **superamento delle criticità**
- salvaguardare **la qualità delle relazioni** con i clienti. A tale proposito giova ricordare che le **politiche di remunerazione applicabili al personale preposto ai reclami tengono conto, tra l'altro, dei risultati conseguiti nella gestione dei reclami e della qualità delle relazioni con la clientela**

Per assicurare il raggiungimento di tali obiettivi è previsto che:

(in rosso le novità inerenti le caratteristiche delle procedure):

- a differenza del passato, ove era previsto che fosse il responsabile/l'ufficio reclami in posizione indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, ora deve essere **la gestione stessa del reclamo a essere caratterizzata dall'indipendenza;**

- **sia inoltrata al cliente anche la conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo;**
- **la pubblicizzazione sul sito** dell'intermediario delle informazioni previste ai due precedenti alinea;
- **la gratuità per il cliente** dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali call center, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato se consentite dalla legge (ad esempio, costo della telefonata a tariffazione non maggiorata);
- **le modalità di interazione tra il responsabile e/o l'ufficio incaricato della trattazione dei reclami, le funzioni preposte alla commercializzazione dei prodotti e altre funzioni aziendali coinvolte nella gestione del reclamo, nonché i presidi atti a mitigare i possibili conflitti di interesse;**
- **la formazione del personale** preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali call center, adeguata in relazione ai rispettivi compiti;



- a proposito delle modalità di trattazione dei reclami si specifica che «**esse sono rese note al cliente su sua richiesta o, in ogni caso, al momento della conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo**»;
- **l'acquisizione di ogni elemento utile per una adeguata trattazione dei reclami e la documentazione del processo di definizione del reclamo, ivi incluse le interazioni tra le diverse funzioni coinvolte;**
- **è stato modificato il tempo massimo di risposta:** dai 30 giorni si è passato ora ai 60 ad esclusione di quelli riguardanti i servizi di pagamento che è stato ridotto a 15;

ATTENZIONE: se il reclamo riguarda i servizi di pagamento, i tempi massimi di risposta non possono superare i 15 giorni lavorativi

- la **registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo** pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato;

- la **pubblicazione annuale**, sul sito internet dell'intermediario, o – in mancanza – in altra forma adeguata, **di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami** con i relativi dati.

L'attività di analisi dei dati dei reclami deve essere l'occasione per valutare eventuali criticità di prodotti non specificatamente interessati dai reclami ricevuti.

Il responsabile dei reclami redige annualmente una relazione sull'attività svolta indicando i reclami ritenuti fondati e quelli ritenuti infondati.

La funzione di compliance (o l'Internal Audit) relazionano agli organi aziendali sui seguenti aspetti:

- situazione complessiva dei reclami ricevuti



- le pronunce dell'Arbitro Bancario Finanziario e dell'autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato;
- le principali criticità che emergono dai reclami ricevuti;
- l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

Gli intermediari comunicano alla Banca d'Italia (Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio – Divisione Verifiche trasparenza e correttezza) l'indirizzo della struttura deputata alla gestione dei reclami, indicando un riferimento telefonico, di fax e di posta elettronica, nonché il nominativo del responsabile.

I reclami ricevuti devono essere tenuti in considerazione per valutare l'adeguatezza e l'efficacia di tutte le procedure previste dalla Sezione XI in commento e per rimediare alle carenze eventualmente riscontrate



IL RUOLO DELL'UFFICIO RECLAMI

Il Comitato congiunto EBA-ESMA-EIOPA nel maggio del 2014 ha invitato le Autorità competenti di ciascun paese a provvedere affinché le imprese adottassero specifiche policy per la gestione dei reclami e si dotassero di una funzione aziendale che consentisse di **istruire i reclami in maniera equa** e di **individuare e attenuare i conflitti di interesse**

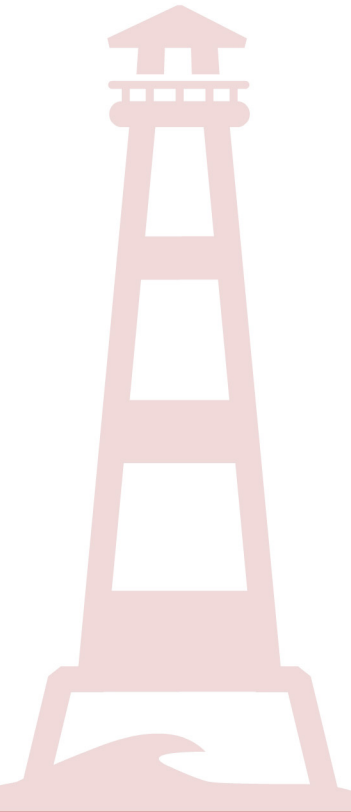
Il punto di vista di Banca d'Italia:

La Banca d'Italia attribuisce grande importanza alla corretta gestione dei reclami che i clienti presentano alle banche e alle società finanziarie: **l'attenta considerazione delle lamentele rappresenta infatti un indicatore significativo della qualità delle relazioni fra intermediari e clienti**. Una efficace gestione dei reclami consente di mantenere un rapporto di fiducia con il cliente e di identificare eventuali criticità nelle caratteristiche dei prodotti e dei servizi bancari offerti o nelle modalità di vendita.

LE BUONE PRASSI IN 5 PUNTI (intervista alla dott.ssa Magda Bianco Titolare del Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio Banca d'Italia)
<https://www.bancaditalia.it/media/banca-per-immagini/index.html>

- 1. endorsement da parte del vertice aziendale:** è importante che venga assicurata la massima condivisione sull'importanza delle policy e delle procedure di trattazione dei reclami e quindi sulla corretta gestione degli stessi;
- 2. meccanismi di collaborazione efficaci tra i diversi uffici** a vario titolo coinvolti nella trattazione dei reclami quali, ad es. gli uffici commerciali e gli uffici legali. Attenzione che la collaborazione è un punto di forza ma non deve portare a un eccessivo coinvolgimento scongiurando così una trattazione ad esempio troppo «commerciale»;
- 3. procedura informatica efficace** che consenta il monitoraggio continuo nella pratica e crei un flusso informativo e strutturato sull'oggetto dei vari reclami così che possano essere apportati i correttivi necessari;

4. **corretto utilizzo delle informazioni** per rispondere adeguatamente alla clientela assicurando quindi riscontri solleciti ed esaustivi;
5. **Elaborazione dei reclami** per permette un intervento correttivo «a monte» sulle criticità evidenziate dall'analisi dei reclami ricevuti.



ARBITRATO BANCARIO FINANZIARIO

La nuova sezione II «pubblicità e informazione precontrattuale» dispone ora che: Gli intermediari mettono a disposizione della clientela la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario, redatta in conformità del modello pubblicato sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it. Su richiesta del cliente, gli intermediari, in alternativa alla messa a disposizione, possono trasmettere la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario in formato elettronico.

Gli intermediari pubblicano sul proprio sito internet gli ulteriori documenti divulgativi ("Guide") conformi ai modelli pubblicati sul sito www.bancaditalia.it, e fanno rinvio alle Guide nei fogli informativi, ove previste per il prodotto cui il foglio informativo si riferisce.

ARBITRATO BANCARIO FINANZIARIO

Il funzionamento dell'ABF è disciplinato dalla delibera CICR 275/2008 e dalle disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 (successivamente modificate, nel novembre 2016, con l'introduzione di nuovi Collegi dell'Arbitro).

Alla fine di dicembre del 2018 la Banca d'Italia ha avviato il processo di consultazione pubblica delle modifiche da apportare alla delibera CICR e alle disposizioni della Banca d'Italia sopra richiamate.

Le modifiche sono volte sia a garantire il pieno allineamento della normativa alle previsioni della direttiva ADR - *risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (recepita dal D.lgs. 130/2015)*, sia a introdurre strumenti per una più efficiente gestione del contenzioso. Anche i termini per la conclusione della procedura saranno adeguati alla direttiva ADR e al decreto di recepimento.

Gli interventi proposti si concentrano su aspetti procedurali e di organizzazione interna dell'Arbitro che non hanno un impatto diretto sulle modalità con cui l'utenza si avvale dell'ABF. Di seguito le **PRINCIPALI NOVITA'**:

- **modifica dei termini della procedura:** massimo di 90 giorni per il completamento del fascicolo del ricorso e – a decorrere da questo momento – ulteriori 90 giorni (prorogabili di ulteriori 90 in caso di complessità del caso) per la decisione. si introduce inoltre un termine (25 giorni da quando le controdeduzioni sono ricevute dall'ABF) a favore del cliente per presentare una memoria di replica; si consente, infine, all'intermediario di presentare una controreplica entro 15 giorni dalla ricezione della replica di controparte;
- **modifica dei termini concessi per il deposito delle motivazioni del dispositivo:** ora concesso un termine di 30 giorni;
- **nuovi strumenti per una più rapida definizione del contenzioso:** è attribuito al Presidente, nel caso in cui ritenesse che sulla questione oggetto del ricorso sussistano consolidati orientamenti dell'ABF che comportino l'accoglimento della domanda principale del cliente, possa alternativamente:

- Decidere con proprio provvedimento monocratico
- Invitare le parti ad addivenire ad una soluzione conciliativa

L'adesione al provvedimento presidenziale e la buona riuscita del tentativo di conciliazione sono accompagnate da misure premiali per l'intermediario con riferimento alle spese della procedura. Al contrario sono previsti meccanismi disincentivanti per scoraggiare rifiuti delle soluzioni presidenziali motivati da ragioni pretestuose e meramente dilatorie;

- **le pronunce del Collegio di coordinamento dovranno obbligatoriamente contenere l'indicazione del principio di diritto** individuato nella fattispecie facendone applicazione al caso concreto. Inoltre, in caso di rimessione di una questione al Collegio di coordinamento, i Presidenti dei Collegi territoriali devono disporre il differimento della trattazione dei ricorsi di identico contenuto pendenti presso di loro;

- istituzione della **carica di Vicepresidente**;
- Possibilità di **accentrare temporaneamente la trattazione dei ricorsi**
- **innalzamento del numero di possibili rinnovi consecutivi di mandato: ora 2 consecutivi**
- **istituzionalizzazione della Conferenza dei Collegi**;
- **nuovo limite temporale alla presentazione dei ricorsi**: non possano essere sottoposte all'arbitro controversie relative a operazioni o comportamenti **anteriori al quinto anno precedente** alla data di proposizione del ricorso;
- **nuova struttura di compensi e dei costi**;
- **eliminazione del riferimento al termine di 30 giorni** intercorrente fra la presentazione del reclamo all'intermediario e il ricorso all'ABF.

Grazie per l'attenzione

Massimiliano Forte, m.forte@temaconsulenza.eu

Sergio Sampaolesi, s.sampaolesi@temaconsulenza.eu

TEMA CONSULENZA SRL – VIALE LUIGI MAJNO, 18 MILANO

WWW.TEMACONSULENZA.EU