

04/10/2018

JC 2018 35

Orientamenti sulla gestione dei reclami per i settori finanziario e bancario

Orientamenti sulla gestione dei reclami per i settori finanziario (AESFEM) e bancario (ABE)

Scopo

1. Al fine di garantire l'adeguata tutela dei consumatori, i presenti orientamenti mirano a:
 - a. chiarire le aspettative relative all'organizzazione delle imprese in merito alla gestione dei reclami;
 - b. fornire indicazioni sulla trasmissione di informazioni ai reclamanti;
 - c. fornire indicazioni sulle procedure per la risposta ai reclami;
 - d. armonizzare le modalità che le imprese adottano per la gestione di tutti i reclami ricevuti;
 - e. garantire che le modalità che le imprese adottano per la gestione dei reclami siano soggette a un livello minimo di convergenza in materia di vigilanza in tutta l'UE.

Ambito di applicazione

2. I presenti orientamenti si applicano alle autorità competenti preposte alla vigilanza sulla gestione dei reclami da parte delle imprese nella loro giurisdizione, ivi compresi i casi in cui l'autorità competente vigila sulla gestione dei reclami in forza del diritto dell'UE e del diritto nazionale da parte delle imprese che operano nella sua giurisdizione in regime di libera prestazione di servizi o di libertà di stabilimento.
3. Per quanto riguarda i creditori che sono "enti non creditizi" e gli intermediari del credito, gli orientamenti si applicano nella misura in cui tali autorità sono state designate come competenti per garantire l'applicazione e l'attuazione delle disposizioni della direttiva sui contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali cui si riferiscono i presenti orientamenti.
4. I presenti orientamenti non trovano applicazione qualora un'impresa riceva un reclamo in merito a:
 - a. attività diverse da quelle vigilate dalle «autorità competenti» ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 3, del regolamento AESFEM o dell'articolo 4, paragrafo 2, del regolamento ABE o dell'articolo 5 della direttiva in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali; oppure
 - b. attività di un altro soggetto rispetto alle quali l'impresa in questione non ha alcuna responsabilità giuridica o normativa (e laddove dette attività costituiscano il merito del reclamo).

Tuttavia l'impresa in questione dovrebbe rispondere, ove possibile, spiegando la propria posizione riguardo al reclamo e/o, se del caso, fornendo gli estremi dell'impresa o di altro istituto finanziario responsabile della gestione del reclamo.

Conformità, obblighi di comunicazione e data di applicazione

5. I presenti orientamenti sono emanati ai sensi dell'articolo 16 dei regolamenti relativi alle autorità europee di vigilanza (AEV)¹. Conformemente all'articolo 16, paragrafo 3, le autorità competenti e gli istituti finanziari compiono ogni sforzo per conformarsi agli orientamenti.
6. I presenti orientamenti definiscono la posizione dell'Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati (AESFEM) e dell'Autorità bancaria europea (ABE) in merito alle prassi di vigilanza adeguate nell'ambito del Sistema europeo di vigilanza finanziaria e alle modalità di applicazione del diritto dell'Unione. L'AESFEM e l'ABE si aspettano pertanto che tutte le autorità competenti e tutti gli istituti finanziari cui si rivolgono gli orientamenti vi si attengano. Le autorità competenti alle quali si applicano questi orientamenti sono tenute a conformarvisi integrandoli nelle proprie prassi di vigilanza come opportuno (ad esempio modificando il proprio quadro giuridico o le proprie procedure di vigilanza), anche quando gli orientamenti si rivolgono in primo luogo agli istituti finanziari.
7. Le autorità competenti devono comunicare all'AESFEM e/o all'ABE la propria conformità o la propria intenzione di conformarsi agli orientamenti, indicando le motivazioni di eventuali non conformità, entro due mesi dalla data di pubblicazione delle traduzioni da parte dell'AESFEM e dell'ABE, scrivendo agli indirizzi JCGuidelines.complaintshandling@esma.europa.eu e compliance@eba.europa.eu. In caso di mancata risposta entro tale termine, le autorità competenti saranno ritenute non conformi. Il modello per le notifiche è disponibile sui siti internet dell'AESFEM e dell'ABE.
8. I presenti orientamenti si applicano a decorrere dalla data dell'obbligo di segnalazione di cui al paragrafo 7. Per quanto riguarda le autorità competenti in materia di vigilanza sulla gestione dei reclami degli intermediari del credito e dei creditori che sono enti non creditizi ai sensi della direttiva in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali e gli istituti di pagamento che forniscono soltanto servizi di disposizione di ordini di pagamento o servizi di informazione sui conti ai sensi della direttiva sui servizi di pagamento, i presenti orientamenti si applicano a decorrere dal 1º maggio 2019.
9. Indipendentemente dal fatto che l'autorità cui fanno riferimento i paragrafi 2 e 3 sia o meno un'autorità rappresentata presso l'ABE ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 2, del regolamento ABE, se uno Stato membro ha designato più di un'autorità conformemente all'articolo 5 della direttiva 2014/17/UE e una di queste non è un'autorità rappresentata presso l'ABE ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 2, del regolamento ABE, l'autorità rappresentata presso l'ABE ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 2, del regolamento ABE e designata ai sensi dell'articolo 5 della direttiva 2014/17/UE, dovrebbe, fatte salve le disposizioni nazionali adottate a norma dell'articolo 5, paragrafo 3, della direttiva 2014/17/UE:

¹ AESFEM – regolamento (UE) n. 1095/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, che istituisce l'Autorità europea di vigilanza (Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati), modifica la decisione n. 716/2009/CE e abroga la decisione n. 2009/77/CE della Commissione

ABE – regolamento (UE) n. 1093/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, che istituisce l'Autorità europea di vigilanza (Autorità bancaria europea), modifica la decisione n. 716/2009/CE e abroga la decisione n. 2009/78/CE della Commissione

- a) informare senza indugio l'altra autorità designata in merito ai presenti orientamenti e alla relativa data di applicazione;
- b) invitare per iscritto l'autorità a prendere in considerazione l'applicazione degli orientamenti;
- c) invitare per iscritto l'autorità a informare l'ABE o l'autorità che è rappresentata presso l'ABE ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 2, del regolamento ABE, entro due mesi dalla notifica di cui alla lettera a), se applica o intende applicare i presenti orientamenti; e
- d) se del caso, trasmettere senza indugio all'ABE le informazioni ricevute ai sensi della lettera c).

Definizioni

10. Salvo diversa indicazione, i termini utilizzati nella seguente normativa di settore hanno lo stesso significato nei presenti orientamenti:

- a. la direttiva relativa ai mercati degli strumenti finanziari (MiFID);
- b. la direttiva sui gestori di fondi di investimento alternativi (AIFMD);
- c. la direttiva sugli organismi di investimento collettivo in valori mobiliari (direttiva UCITS);
- d. la direttiva sui requisiti patrimoniali (CRD) e il regolamento sui requisiti patrimoniali (CRR);
- e. la direttiva sui servizi di pagamento (PSD);
- f. la direttiva sulla moneta elettronica (EMD); e
- g. la direttiva in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali (MCD).

11. Nella seguente tabella sono riportate definizioni indicative, elaborate esclusivamente ai fini dei presenti orientamenti, che pertanto non prevalgono sulle definizioni equivalenti della legislazione nazionale.

<i>impresa/e²</i>	<p>I seguenti operatori del mercato finanziario, se effettuano i) servizi di investimento elencati nella sezione A dell'allegato I della MiFID e servizi accessori elencati nella sezione B dello stesso allegato; ii) servizi bancari elencati nell'allegato I della CRD; (iii) servizi di gestione collettiva del risparmio ai sensi della direttiva UCITS ; (iv) un servizio di pagamento come definito all'articolo 4, paragrafo 3, della PSD; v) emissione di moneta elettronica ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 2, della EMD; vi) offerta di contratti di credito ai sensi dell'articolo 4, punto 3, della MCD o attività di intermediazione del credito ai sensi dell'articolo 4, punto 5, della MCD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • imprese di investimento (come definite all'articolo 4, paragrafo 1, punto 1 della MiFID); • società di gestione (come definite all'articolo 2, paragrafo 1, lettera b) della direttiva UCITS) e società di investimento che non hanno designato una società di gestione (come definite all'articolo 30 della direttiva UCITS);
------------------------------	--

² Qualora entrino in vigore altre direttive UE che rechino nuove attività finanziarie e/o istituti finanziari nel campo d'azione di un'AEV, quest'ultima organizzerà delle consultazioni in merito all'eventuale estensione dell'applicabilità degli orientamenti a tali imprese e attività.

	<ul style="list-style-type: none"> gestori di fondi d'investimento alternativi (GEFIA) esterni (determinati ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, lettera a) della AIFMD) che forniscono servizi ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 4, della AIFMD; enti creditizi (come definiti all'articolo 4, paragrafo 1, del CRR); istituti di pagamento (come definiti all'articolo 4, paragrafo 4, della PSD), inclusi i prestatori di servizi di informazione sui conti che forniscono solo il servizio di pagamento di cui al punto (8) dell'allegato I della PSD e che beneficiano dell'esenzione prevista dall'art. 33 della PSD; istituti di moneta elettronica (come definiti all'articolo 2, paragrafo 1, della EMD); e intermediari del credito e creditori che sono enti non creditizi (come definiti rispettivamente all'articolo 4, punti 5 e 10, della MCD).
<i>reclamo</i>	Espressione di insoddisfazione da parte di una persona fisica o giuridica, nei confronti di un'impresa riguardo alla fornitura di i) un servizio di investimento secondo quanto previsto dalle direttive MiFID, UCITS o AIFMD; (ii) un servizio bancario elencato nell'allegato I della CRD; (iii) un servizio di gestione collettiva del risparmio ai sensi della direttiva UCITS; (iv) un servizio di pagamento ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 3, della PSD; v) emissione di moneta elettronica come definita all'articolo 2, paragrafo 2, della EMD; vi) un contratto di credito ai sensi dell'articolo 4, punto 3, della MCD; vii) attività di intermediazione del credito ai sensi dell'articolo 4, punto 5, della MCD.
<i>reclamante</i>	Persona fisica o giuridica che si presuppone abbia titolo a far valere il diritto alla trattazione del reclamo da parte di un'impresa e che ha già sporto reclamo.

Orientamenti sulla gestione dei reclami

Orientamento 1 Politica di gestione reclami

1. Le autorità competenti dovrebbero assicurare che:

- le imprese adottino una «politica di gestione dei reclami». Tale politica dovrebbe essere definita e approvata dall'alta direzione dell'impresa, che dovrebbe essere responsabile anche della sua attuazione e del controllo della relativa osservanza;
- la «politica di gestione dei reclami» venga formalizzata in un documento (scritto) (ad esempio nell'ambito di una «politica di (equo) trattamento generale»);
- la «politica di gestione dei reclami» sia messa a disposizione di tutto il personale interessato dell'impresa attraverso un adeguato canale interno.

Orientamento 2 Funzione di gestione dei reclami

2. Le autorità competenti dovrebbero garantire che le imprese abbiano una funzione di gestione dei reclami che consenta di istruire i reclami in maniera equa e di individuare e attenuare eventuali conflitti di interesse.

Orientamento 3 Registrazione

3. Le autorità competenti dovrebbero assicurare che le imprese registrino i reclami mediante procedura interna osservando le tempistiche prescritte a livello nazionale e con modalità appropriate (ad esempio tramite un registro elettronico protetto).

Orientamento 4 Reportistica

4. Le autorità competenti dovrebbero assicurare che le imprese forniscano informazioni in merito ai reclami e al loro trattamento alle autorità competenti o all'ombudsman. Tali dati dovrebbero riguardare il numero di reclami ricevuti, differenziati in base ai criteri nazionali o, se del caso, a criteri propri.

Orientamento 5 Follow-up interno della gestione dei reclami

5. Le autorità competenti dovrebbero assicurare che le imprese analizzino su base continuativa i dati relativi alla gestione dei reclami, al fine di individuare e affrontare problemi ricorrenti o sistemici e potenziali rischi legali e operativi, ad esempio:
 - a) analizzando le cause dei singoli reclami in modo da individuare le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo;
 - b) valutando se tali cause di fondo possano riguardare anche altri processi o prodotti, compresi quelli non direttamente denunciati; e
 - c) intervenendo, se del caso, su tali cause di fondo.

Orientamento 6 Fornitura di informazioni

6. Le autorità competenti dovrebbero assicurare che le imprese:
 - a) su richiesta o alla conferma della ricezione di un reclamo, forniscano per iscritto informazioni sulla loro procedura di gestione dei reclami;
 - b) pubblichino i dati relativi alla loro procedura di gestione dei reclami in modo facilmente accessibile, ad esempio mediante brochure, opuscoli, documenti contrattuali o attraverso il sito Internet dell'impresa;
 - c) forniscano informazioni chiare, precise e aggiornate sulla procedura di gestione dei reclami, comprendenti:
 - (i) istruzioni su come presentare un reclamo (ad esempio il tipo di informazioni che il reclamante deve fornire, gli estremi e recapiti della persona o dell'ufficio al quale il reclamo dovrebbe essere indirizzato);
 - (ii) la procedura che sarà seguita per la gestione del reclamo (ad esempio, la data di conferma della ricezione dello stesso, la tempistica indicativa della

gestione, la presenza di un'autorità competente, di un ombudsman o di un sistema alternativo per la risoluzione delle controversie, ecc.);

- d) tengano informato il reclamante delle fasi successive di gestione del reclamo.

Orientamento 7 Procedure per la risposta ai reclami

7. Le autorità competenti dovrebbero assicurare che le imprese:

- a) si adoperino per raccogliere e analizzare tutte le prove e le informazioni pertinenti in merito al reclamo;
- b) comunichino in un linguaggio semplice e chiaramente comprensibile;
- c) rispondano senza ingiustificati ritardi e comunque entro i termini fissati a livello nazionale. Ove non sia possibile fornire una risposta entro i termini previsti, l'impresa dovrebbe informare il reclamante delle cause del ritardo e indicare il termine entro cui è verosimile che sia completata l'istruttoria;
- d) nell'assumere una decisione definitiva che non soddisfa pienamente la richiesta del reclamante (o altre decisioni definitive, se le norme nazionali lo prescrivono), forniscano una accurata spiegazione della posizione dell'impresa rispetto al reclamo e indichino la facoltà del reclamante di reiterare la sua richiesta ad esempio di fronte a un ombudsman o presso eventuali sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie, oppure davanti alle autorità nazionali competenti, ecc. Tale decisione dovrebbe essere fornita per iscritto qualora le norme nazionali lo prescrivano.