

EBA/GL/2018/07

---

4 dicembre 2018

---

## Orientamenti

---

sulle condizioni per beneficiare dell'esenzione dal meccanismo di emergenza a norma dell'articolo 33, paragrafo 6, del regolamento (UE) 2018/389 (norme tecniche di regolamentazione per l'autenticazione forte del cliente e gli standard aperti di comunicazione comuni e sicuri)

# 1. Conformità e obblighi di comunicazione

---

## Status giuridico degli orientamenti

1. Il presente documento contiene gli orientamenti emanati in applicazione dell'articolo 16 del regolamento (UE) n. 1093/2010<sup>1</sup>. Conformemente all'articolo 16, paragrafo 3, del regolamento (UE) n. 1093/2010, le autorità competenti e gli enti finanziari compiono ogni sforzo per conformarsi agli orientamenti.
2. Gli orientamenti definiscono la posizione dell'ABE in merito alle prassi di vigilanza adeguate all'interno del Sistema europeo di vigilanza finanziaria o alle modalità di applicazione del diritto dell'Unione in un particolare settore. Le autorità competenti di cui all'articolo 4, paragrafo 2, del regolamento (UE) n. 1093/2010 cui si applicano gli orientamenti dovrebbero conformarsi agli stessi integrandoli opportunamente nelle rispettive prassi (ad esempio modificando il proprio quadro giuridico o le proprie procedure di vigilanza), anche quando gli orientamenti sono diretti principalmente agli enti.

## Obblighi di comunicazione

3. Ai sensi dell'articolo 16, paragrafo 3, del regolamento (UE) n. 1093/2010, le autorità competenti devono comunicare all'ABE entro il (gg.mm.aaaa) se sono conformi o intendono conformarsi agli orientamenti in questione; in alternativa sono tenute a indicare le ragioni della mancata conformità. Qualora entro il termine indicato non sia pervenuta alcuna comunicazione da parte delle autorità competenti, queste sono ritenute dall'ABE non conformi. Le comunicazioni dovrebbero essere inviate trasmettendo il modulo disponibile sul sito web dell'ABE all'indirizzo [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu) con il riferimento «EBA/GL/2018/07» da persone debitamente autorizzate a segnalare la conformità per conto delle rispettive autorità competenti. Ogni eventuale variazione dello status di conformità deve essere altresì comunicata all'ABE.
4. Le comunicazioni sono pubblicate sul sito web dell'ABE ai sensi dell'articolo 16, paragrafo 3, del regolamento n. 1093/2010.

---

<sup>1</sup> 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 2009/78/CE della Commissione (GU L 331 del 15.12.2010, pag. 12).

## 2. Oggetto, ambito di applicazione e definizioni

---

### Oggetto

I presenti orientamenti specificano le condizioni di cui all'articolo 33, paragrafo 6, del regolamento delegato (UE) 2018/389 della Commissione<sup>2</sup> (le norme tecniche di regolamentazione, di seguito «RTS») per l'esenzione dei prestatori di servizi di pagamento di radicamento del conto che hanno optato per un'interfaccia dedicata dall'obbligo di predisporre il meccanismo di emergenza previsto dall'articolo 33, paragrafo 4, degli RTS.

I presenti orientamenti forniscono inoltre indicazioni sulle modalità di consultazione dell'ABE da parte delle autorità competenti in merito all'esenzione, a norma dell'articolo 33, paragrafo 6, degli RTS.

### Ambito di applicazione

I presenti orientamenti si applicano con riferimento alle misure di emergenza per le interfacce dedicate di cui all'articolo 33 degli RTS e, in particolare, all'esenzione dall'obbligo di predisporre il meccanismo di emergenza a norma dell'articolo 33, paragrafo 4, degli RTS.

### Destinatari

I presenti orientamenti sono rivolti alle autorità competenti di cui all'articolo 4, paragrafo 2, punto i), del regolamento (UE) n. 1093/2010 e ai prestatori di servizi di pagamento di cui all'articolo 4, punto 11, della direttiva (UE) 2015/2366 (di seguito «PSD2»)<sup>3</sup>.

### Definizioni

Salvo diversamente specificato, i termini utilizzati e definiti nella PSD2 e negli RTS hanno il medesimo significato nei presenti orientamenti.

### Data di applicazione

I presenti orientamenti si applicano a partire dal 1° gennaio 2019.

---

<sup>2</sup> Regolamento delegato (UE) 2018/389 della Commissione, del 27 novembre 2017, che integra la direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda le norme tecniche di regolamentazione per l'autenticazione forte del cliente e gli standard aperti di comunicazione comuni e sicuri (GU L 69 del 13.3.2018, pag. 23).

<sup>3</sup> Direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE (GU L 337 del 23.12.2015, pag. 35).

## 3. Orientamenti

---

## Orientamento 1. Rispetto delle condizioni di cui all'articolo 33, paragrafo 6, del regolamento delegato (UE) 2018/389

- 1.1. Le autorità competenti dovrebbero stabilire che un prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto ha soddisfatto le quattro condizioni stabilite all'articolo 33, paragrafo 6, degli RTS se si conforma a quanto indicato negli orientamenti da 2 a 8, fatta salva l'osservanza degli obblighi previsti dalla PSD2 e dagli RTS.
- 1.2. I prestatori di servizi di pagamento di radicamento del conto dovrebbero trasmettere alle autorità competenti le informazioni necessarie a dimostrare a queste ultime la conformità agli orientamenti da 2 a 8.

## Orientamento 2. Livello del servizio, disponibilità e prestazione

- 2.1. Il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto dovrebbe definire indicatori chiave di prestazione e obiettivi di livelli di servizio compresi quelli relativi alla risoluzione di problemi, all'assistenza fuori orario, al monitoraggio, ai piani di contingency e alla manutenzione dell'interfaccia dedicata che siano almeno altrettanto rigorosi di quelli definiti per l'interfaccia o le interfacce rese disponibili agli utenti dei servizi di pagamento per l'accesso diretto ai loro conti di pagamento online.
- 2.2. Il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto dovrebbe definire almeno i seguenti indicatori chiave di disponibilità dell'interfaccia dedicata:
  - a. i tempi di attività giornalieri di tutte le interfacce;
  - b. i tempi di inattività giornalieri di tutte le interfacce.
- 2.3. Oltre agli indicatori chiave di prestazione riguardanti la disponibilità di cui all'orientamento 2.2, il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto dovrebbe definire almeno i seguenti indicatori chiave di prestazione dell'interfaccia dedicata:
  - a. il tempo medio giornaliero (in millisecondi) impiegato, per ciascuna richiesta, dal prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto per trasmettere al prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento tutte le informazioni richieste conformemente all'articolo 66, paragrafo 4, lettera b), della PSD2 e all'articolo 36, paragrafo 1, lettera b), degli RTS;
  - b. il tempo medio giornaliero (in millisecondi) impiegato, per ciascuna richiesta, dal prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto per trasmettere al prestatore di servizi di informazione sui conti tutte le informazioni richieste conformemente all'articolo 36, paragrafo 1, lettera a), degli RTS;
  - c. il tempo medio giornaliero (in millisecondi) impiegato, per ciascuna richiesta, dal prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto per trasmettere all'emittente di strumenti di pagamento basati su carta o al prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento una conferma «sì/no» conformemente all'articolo 65, paragrafo 3, della PSD2 e all'articolo 36, paragrafo 1, lettera c), degli RTS;

- d. il tasso di risposta di errore giornaliero – calcolato come il numero di messaggi di errore relativi a errori attribuibili al prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto da questi inviati ogni giorno a prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento e di servizi di informazione sui conti nonché a emittenti di strumenti di pagamento basati su carta a norma dell'articolo 36, paragrafo 2, degli RTS, diviso per il numero di richieste che il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto ha ricevuto nello stesso giorno da prestatori di servizi di informazione sui conti e di servizi di disposizione di ordine di pagamento nonché da emittenti di strumenti di pagamento basati su carta.
- 2.4. Ai fini del calcolo degli indicatori di disponibilità di cui all'orientamento 2.2 per l'interfaccia dedicata, il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto dovrebbe:
- a. calcolare la percentuale del tempo di attività come 100 % meno la percentuale del tempo di inattività;
  - b. calcolare la percentuale del tempo di inattività utilizzando il numero totale di secondi in cui l'interfaccia dedicata è rimasta inattiva nel corso di un periodo di 24 ore che inizia e termina a mezzanotte;
  - c. considerare l'interfaccia «inattiva» quando cinque richieste consecutive di accesso a informazioni per l'erogazione di servizi di disposizione di ordine di pagamento, di servizi di informazione sui conti o di conferma della disponibilità di fondi non ricevono risposta entro un periodo di tempo complessivo di 30 secondi, indipendentemente dal fatto che tali richieste provengano da uno o più prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento o di servizi di informazione sui conti o da uno o più emittenti di strumenti di pagamento basati su carta. In tal caso il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto dovrebbe calcolare il tempo di inattività dal momento in cui ha ricevuto la prima delle cinque richieste consecutive che non hanno ottenuto risposta nell'arco di 30 secondi, a condizione che tra l'una e l'altra di queste cinque richieste non vi sia stata alcuna richiesta che ha ottenuto risposta.

## Orientamento 3. Pubblicazione di statistiche

- 3.1 Ai fini dell'articolo 32, paragrafo 4, degli RTS, il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto dovrebbe trasmettere alla propria autorità competente un piano per la pubblicazione su base trimestrale di statistiche giornaliere relative alla disponibilità e alle prestazioni dell'interfaccia dedicata, come indicato negli orientamenti 2.2 e 2.3, e di ciascuna delle interfacce rese disponibili ai propri utenti dei servizi di pagamento per l'accesso diretto ai loro conti di pagamento online, unitamente a informazioni sulle modalità di pubblicazione e sulla data di prima pubblicazione di tali statistiche.
- 3.2 La pubblicazione di cui al precedente orientamento 3.1 dovrebbe consentire ai prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento e di servizi di informazione sui conti, agli emittenti di strumenti di pagamento basati su carta e agli utenti dei servizi di pagamento di confrontare la disponibilità e le prestazioni dell'interfaccia dedicata con la disponibilità e le prestazioni di ciascuna delle interfacce che il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto ha

reso disponibili ai propri utenti dei servizi di pagamento per l'accesso diretto ai loro conti di pagamento online su base giornaliera.

## Orientamento 4. Prove di stress

- 4.1 Ai fini delle prove di stress di cui all'articolo 32, paragrafo 2, degli RTS, il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto dovrebbe disporre di procedure volte ad accertare e valutare le prestazioni dell'interfaccia dedicata quando questa è sottoposta a un numero estremamente elevato di richieste provenienti da prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento e di servizi di informazione sui conti nonché da emittenti di strumenti di pagamento basati su carta in termini di impatto di tali situazioni di stress sulla disponibilità e sulle prestazioni dell'interfaccia dedicata e sugli obiettivi di livello del servizio stabiliti.
- 4.2 Il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto dovrebbe sottoporre l'interfaccia dedicata a idonee prove di stress riguardanti tra l'altro:
- la capacità di sostenere l'accesso da parte di una pluralità di prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento e di servizi di informazione sui conti nonché di emittenti di strumenti di pagamento basati su carta;
  - la capacità di gestire senza errori, in un breve periodo di tempo, un numero estremamente elevato di richieste provenienti da prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento e di servizi di informazione sui conti nonché da emittenti di strumenti di pagamento basati su carta;
  - l'utilizzo di un numero estremamente elevato di sessioni aperte contemporaneamente per la disposizione di ordini di pagamento, informazioni sui conti e conferma della disponibilità dei fondi richiesti;
  - richieste di grandi volumi di dati.
- 4.3 Il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto dovrebbe comunicare all'autorità competente una sintesi dei risultati delle prove di stress, comprese le assunzioni utilizzate come base per sottoporre alle prove di stress ciascuno degli elementi di cui alle lettere da a) a d) del precedente orientamento 4.2, nonché le modalità con cui sono stati affrontati eventuali problemi riscontrati.

## Orientamento 5. Ostacoli

- 5.1 Il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto dovrebbe fornire all'autorità competente:
- una sintesi del metodo o dei metodi di autenticazione degli utenti dei servizi di pagamento supportati dall'interfaccia dedicata, ossia il reindirizzamento, il disaccoppiamento, l'integrazione o una combinazione di tali metodi;
  - una spiegazione dei motivi per cui il metodo o i metodi di autenticazione di cui alla lettera a) non costituiscono un ostacolo come definito all'articolo 32, paragrafo 3, degli RTS, e di

come tale metodo o tali metodi consentono ai prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento e di servizi di informazione sui conti di avvalersi di tutte le procedure di autenticazione rese disponibili dal prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto ai propri utenti dei servizi di pagamento, unitamente ad evidenze che l'interfaccia dedicata non comporta per detti utenti inutili ritardi o difficoltà quando accedono ai loro conti tramite un prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento o di servizi di informazione sui conti o un emittente di strumenti di pagamento basati su carta o ad altri attributi, compresi passaggi non necessari o superflui ovvero l'utilizzo di un linguaggio poco chiaro o disincentivante, che possa indurre gli utenti dei servizi di pagamento, direttamente o indirettamente, a non utilizzare i servizi dei suddetti prestatori di servizi di pagamento.

5.2 Nell'ambito delle spiegazioni di cui alla lettera b) dell'orientamento 5.1, il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto dovrebbe confermare all'autorità competente che:

- a. l'interfaccia dedicata non impedisce ai prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento e di servizi di informazione sui conti di avvalersi della procedura o delle procedure di autenticazione rese disponibili dal prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto ai propri utenti dei servizi di pagamento;
- b. ai prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento e di servizi di informazione sui conti nonché agli emittenti di strumenti di pagamento basati su carta non sono richieste autorizzazioni o registrazioni aggiuntive rispetto a quelle previste dagli articoli 11, 14 e 15 della PSD2;
- c. il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto non esegue ulteriori verifiche del consenso di cui all'articolo 32, paragrafo 3, degli RTS dato dall'utente di servizi di pagamento al prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento o di servizi di informazione sui conti per accedere alle informazioni sul conto o sui conti di pagamento detenuti presso il prestatore di servizi di pagamento del radicamento del conto o per disporre pagamenti;
- d. non sono eseguite verifiche del consenso dato dall'utente di servizi di pagamento all'emittente di strumenti di pagamento basati su carta a norma dell'articolo 65, paragrafo 2, lettera a), della PSD2.



## Orientamento 6. Progettazione e testing con soddisfazione dei prestatori di servizi di pagamento

6.1 Per dimostrare la conformità a quanto prescritto nell'articolo 33, paragrafo 6, lettera b), degli RTS in merito alla progettazione dell'interfaccia dedicata, il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto dovrebbe fornire all'autorità competente:

- a. evidenza del fatto che l'interfaccia dedicata soddisfa i requisiti di legge per l'accesso e i dati di cui alla PSD2 e agli RTS, tra cui:
  - i. una descrizione delle specifiche funzionali e tecniche messe in atto dal prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto;
  - ii. una sintesi di come l'attuazione di queste specifiche soddisfi gli obblighi di cui alla PSD2 e agli RTS;
- b. informazioni sulle modalità con cui il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto ha coinvolto i prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento e di servizi di informazione sui conti nonché gli emittenti di strumenti di pagamento basati su carta.

6.2 Ai fini dei presenti orientamenti, per «iniziativa di mercato» s'intende un gruppo di portatori di interesse che hanno elaborato specifiche funzionali e tecniche per le interfacce dedicate e, in tale contesto, hanno ottenuto contributi da prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento e di servizi di informazione sui conti nonché da emittenti di strumenti di pagamento basati su carta.

6.3 Qualora il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto applichi uno standard elaborato da un'iniziativa di mercato:

- a. le informazioni di cui alla lettera a), punto i), dell'orientamento 6.1 possono consistere in informazioni riguardanti lo standard dell'iniziativa di mercato che il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto sta implementando, indipendentemente dal fatto che abbia deviato dallo stesso in taluni aspetti specifici; eventuali deviazioni vanno indicate e precisando in che modo si continuino a soddisfare gli obblighi di cui alla PSD2 e agli RTS;
- b. le informazioni di cui alla lettera a), punto ii), dell'orientamento 6.1 possono comprendere, laddove disponibili, i risultati delle prove di conformità elaborate dall'iniziativa di mercato che attestano la conformità dell'interfaccia allo standard dell'iniziativa di mercato.

6.4 Ai fini dell'obbligo di cui all'articolo 33, paragrafo 6, lettera b), degli RTS relativo al testing cui sottoporre l'interfaccia dedicata, il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto dovrebbe rendere disponibili le specifiche tecniche dell'interfaccia dedicata ai prestatori autorizzati di servizi di disposizione di ordine di pagamento e di servizi di informazione sui conti e agli emittenti autorizzati di strumenti di pagamento basati su carta o ai prestatori di servizi di pagamento che hanno chiesto alle rispettive autorità competenti la relativa autorizzazione ai sensi dell'articolo 30, paragrafo 3, degli RTS, compresa, come minimo, la pubblicazione sul proprio sito web di una sintesi della documentazione, in conformità dell'articolo 30, paragrafo 3, terzo comma, degli RTS.

6.5 Il dispositivo di prova dovrebbe consentire ai prestatori di servizi di pagamento di radicamento del conto e ai prestatori autorizzati di servizi di disposizione di ordine di pagamento e di servizi di informazione sui conti, agli emittenti autorizzati di strumenti di pagamento basati su carta o ai prestatori di servizi di pagamento che hanno chiesto alle rispettive autorità competenti l'autorizzazione ad operare, di testare l'interfaccia dedicata in un ambiente di prova sicuro e dedicato, utilizzando dati non reali di utenti dei servizi di pagamento, sotto i seguenti aspetti:

- a. la stabilità e la sicurezza della connessione;
- b. la capacità dei prestatori di servizi di pagamento di radicamento del conto e dei prestatori autorizzati di servizi di disposizione di ordine di pagamento e di servizi di informazione sui conti nonché degli emittenti autorizzati di strumenti di pagamento basati su carta di scambiare i certificati qualificati a norma dell'articolo 34 degli RTS;
- c. la capacità di inviare e ricevere messaggi di errore ai sensi dell'articolo 36, paragrafo 2, degli RTS;
- d. la capacità dei prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento di inviare e la capacità dei prestatori di servizi di pagamento di radicamento del conto di ricevere ordini di disposizione di pagamento, nonché la capacità dei prestatori di servizi di pagamento di radicamento del conto di fornire le informazioni richieste a norma dell'articolo 66, paragrafo 4, lettera b), della PSD2 e dell'articolo 36, paragrafo 1, lettera b), degli RTS;
- e. la capacità dei prestatori di servizi di informazione sui conti di inviare e la capacità dei prestatori di servizi di pagamento di radicamento del conto di ricevere richieste di accesso ai dati del conto di pagamento, nonché la capacità dei prestatori di servizi di pagamento di radicamento del conto di fornire le informazioni richieste a norma dell'articolo 36, paragrafo 1, lettera a), degli RTS;
- f. la capacità degli emittenti di strumenti di pagamento basati su carta e dei prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento di inviare così come la capacità dei prestatori di servizi di pagamento di radicamento del conto di ricevere richieste dai suddetti emittenti e prestatori, e la capacità del prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto di inviare agli emittenti di strumenti di pagamento basati su carta e ai prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento una conferma «sì/no» a norma dell'articolo 36, paragrafo 1, lettera c), degli RTS;
- g. la capacità dei prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento e di servizi di informazione sui conti di avvalersi di tutte le procedure di autenticazione rese disponibili dal prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto ai propri utenti di servizi di pagamento.

6.6 Il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto dovrebbe fornire all'autorità competente una sintesi dei risultati del testing di cui all'articolo 30, paragrafo 5, degli RTS per ciascuno degli elementi da sottoporre a prova ai sensi del precedente paragrafo 6.5, lettere da a) a g), incluso il numero dei prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento e di servizi di informazione sui conti nonché degli emittenti di strumenti di pagamento basati su carta che hanno utilizzato il dispositivo di prova, i riscontri che il prestatore di servizi di pagamento di

radicamento del conto ha ricevuto da questi prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento e di servizi di informazione sui conti ed emittenti di strumenti di pagamento basati su carta, i problemi riscontrati e una descrizione di come questi sono stati affrontati.

- 6.7 Per valutare se il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto rispetti gli obblighi di cui all'articolo 33, paragrafo 6, lettera b), degli RTS, l'autorità competente può anche tenere conto di eventuali problemi che le sono stati segnalati dai prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento e di servizi di informazione sui conti nonché dagli emittenti di strumenti di pagamento basati su carta in relazione al precedente orientamento 6.5.

## Orientamento 7. Ampio utilizzo dell'interfaccia

- 7.1 Per dimostrare la conformità a quanto prescritto dall'articolo 33, paragrafo 6, lettera c), degli RTS, il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto dovrebbe fornire all'autorità competente:

- a. una descrizione dell'utilizzo dell'interfaccia dedicata nel periodo indicato all'articolo 33, paragrafo 6, lettera c), compresi tra l'altro:
  1. il numero dei prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento e di servizi di informazione sui conti nonché degli emittenti di strumenti di pagamento basati su carta che hanno utilizzato l'interfaccia per fornire servizi ai clienti;
  2. il numero di richieste inviate al prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto dai suddetti prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento e di servizi di informazione sui conti ed emittenti di strumenti di pagamento basati su carta mediante l'interfaccia dedicata che hanno ricevuto risposta da parte del prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto;
- b. evidenze che il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto ha compiuto ogni ragionevole sforzo per garantire un ampio utilizzo dell'interfaccia dedicata, anche comunicando la sua disponibilità tramite i canali appropriati, ivi inclusi, laddove pertinente, il sito web del prestatore stesso, i social media, le organizzazioni di categoria, conferenze e il coinvolgimento diretto di operatori del mercato.

- 7.2 Nel valutare se il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto sia adempiente agli obblighi di cui all'articolo 33, paragrafo 6, lettera c), degli RTS, l'autorità competente dovrebbe tenere conto, oltre che delle evidenze di cui all'orientamento 7.1, anche delle informazioni ricevute nell'ambito degli orientamenti 6 e 8.

- 7.3 Il periodo di tre mesi menzionato all'articolo 33, paragrafo 6, lettera c), degli RTS può svolgersi in concomitanza con il periodo di test di cui all'articolo 30, paragrafo 5, degli RTS.

## Orientamento 8. Risoluzione dei problemi

- 8.1 Ai fini dell'articolo 32, paragrafo 1, e dell'articolo 33, paragrafo 6, lettera d), degli RTS, il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto dovrebbe fornire all'autorità competente:
- a. informazioni sui sistemi o sulle procedure in atto volti a rilevare, risolvere e porre fine ai problemi, in particolare quelli segnalati dai prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento e di servizi di informazione sui conti nonché dagli emittenti di strumenti di pagamento basati su carta;
  - b. una spiegazione dei problemi, in particolare quelli segnalati dai prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento e di servizi di informazione sui conti nonché dagli emittenti di strumenti di pagamento basati su carta, che non sono stati risolti secondo gli obiettivi di livelli di servizio indicati nell'orientamento 2.1.

## Orientamento 9. Consultazione dell'ABE

- 9.1 In sede di consultazione dell'ABE ai sensi dell'articolo 33, paragrafo 6, degli RTS, le autorità competenti dovrebbero trasmettere all'Autorità il modulo di valutazione di cui all'allegato 1 per ciascuna richiesta presentata in relazione a un'esenzione che intendono concedere. Le autorità competenti non dovrebbero adottare alcuna decisione in merito all'esenzione prima di aver ricevuto le osservazioni dell'ABE sulla richiesta o prima che sia trascorso un mese dalla data in cui hanno consultato l'ABE. Nell'adottare qualsiasi decisione riguardante la richiesta, le autorità competenti dovrebbero tenere in debito conto le osservazioni dell'ABE.
- 9.2 In deroga all'orientamento 9.1, fino al 31 dicembre 2019 le autorità competenti che hanno notificato all'ABE la propria conformità ai presenti orientamenti possono procedere a concedere le esenzioni, purché si siano consultate con l'ABE comunicandole la propria intenzione di concedere l'esenzione mediante il modulo di valutazione di cui all'allegato 1. In tali casi, le autorità competenti possono trasmettere il modulo di valutazione per uno o più prestatori di servizi di pagamento di radicamento del conto.
- 9.3 Le autorità competenti che non hanno concesso a un prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto l'esenzione dall'obbligo di predisporre il meccanismo di emergenza previsto dall'articolo 33, paragrafo 4, degli RTS perché la sua interfaccia dedicata non soddisfa le condizioni di cui all'articolo 33, paragrafo 6, degli RTS né quanto contenuto negli orientamenti da 2 a 8, dovrebbero trasmettere all'ABE il modulo di valutazione di cui all'allegato 1 senza indebiti ritardi. La valutazione negativa andrebbe fornita per tutte le richieste di esenzione respinte ai sensi dell'articolo 33, paragrafo 6, degli RTS.
- 9.4 Se un prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto fa parte di un gruppo comprendente filiazioni in vari Stati membri che utilizzeranno la stessa interfaccia dedicata, ciascuna autorità competente degli Stati membri in questione dovrebbe:
- a. comunicare senza indebiti ritardi alle altre autorità competenti interessate se intende negare la concessione di un'esenzione;

- b. su richiesta delle altre autorità competenti e fatti salvi eventuali obblighi di riservatezza, comunicare alle altre autorità competenti i motivi per cui intende negare la concessione di un'esenzione e, ove pertinente, i problemi che le sono stati segnalati dai prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento e di servizi di informazione sui conti nonché dagli emittenti di strumenti di pagamento basati su carta.

# Allegato 1. Modulo di valutazione

## Presentazione della valutazione

1)	Stato membro	
2)	Nome dell'autorità competente dello Stato membro	
3)	Qualora il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto faccia parte di un gruppo comprendente filiazioni in vari Stati membri che utilizzeranno la stessa interfaccia dedicata	Conferma che l'autorità competente si è conformata all'orientamento 9.4 <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
4)	Persona di contatto presso l'autorità competente	
5)	Data di presentazione all'ABE	GG/MM/AA
6)	Nome o nomi del prestatore o dei prestatori di servizi di pagamento di radicamento del conto e relativo numero di identificazione unico quali risultano dal pertinente registro nazionale degli enti creditizi, degli istituti di pagamento e degli istituti di moneta elettronica	
7)	Tipo o tipi di prestatore o di prestatori di servizi di pagamento di radicamento del conto	<input type="checkbox"/> Ente creditizio <input type="checkbox"/> Istituto di pagamento <input type="checkbox"/> Istituto di moneta elettronica
8)	Decisione dell'autorità competente	<input type="checkbox"/> Concedere un'esenzione <input type="checkbox"/> Negare la concessione di un'esenzione
9)	Se applicabile, i motivi del rifiuto di concedere un'esenzione	