

JC 2014 43
27 May 2014

Joint Committee
Orientamenti sulla gestione dei reclami per il settore
degli strumenti finanziari (ESMA) e per il settore
bancario (ABE)

Indice

Orientamenti sulla gestione dei reclami per il settore degli strumenti finanziari (ESMA) e per il settore bancario (ABE)	4
--	---

Acronimi

ABE	Autorità Bancaria Europea
AIFM	Gestor di fondi di investimento alternativi
CRD	Direttiva sui requisiti patrimoniali
CRR	Regolamento sui requisiti patrimoniali
EMD	Direttiva in materia di moneta elettronica
ESMA	Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati
GEFIA	Direttiva sui gestori di fondi di investimento alternativi
MiFID	Direttiva relativa ai mercati degli strumenti finanziari
OICVM	Organismi d'investimento collettivo in valori mobiliari
PSD	Direttiva relativa ai servizi di pagamento
UE	Unione europea

Orientamenti sulla gestione dei reclami per il settore degli strumenti finanziari (ESMA) e per il settore 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
 - e. garantire che le modalità che le imprese adottano per la gestione dei reclami siano soggette a un livello minimo di convergenza di vigilanza in tutta l'UE.

Ambito d'applicazione

2. I presenti orientamenti si applicano alle autorità competenti preposte alla vigilanza della 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'Unione e del diritto nazionale da parte di imprese che operano nella sua giurisdizione in regime di libera prestazione di servizi o di libertà di stabilimento.
3. Tali orientamenti non trovano applicazione qualora un'impresa riceva un reclamo riguardante:
 - a. attività diverse da quelle vigilate dalle "autorità competenti" ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 3, del regolamento ESMA o dell'articolo 4, paragrafo 2, del regolamento ABE; oppure
 - b. le 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 deve 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

4. 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.
5. Gli orientamenti presentano il parere dell'ESMA e dell'ABE in merito alle prassi di vigilanza adeguate all'interno del Sistema europeo di vigilanza finanziaria (SEVIF) e alle modalità di applicazione del diritto dell'Unione. L'ESMA e l'ABE si attendono pertanto che tutte le autorità competenti e gli istituti finanziari si conformino agli orientamenti loro rivolti. Le autorità competenti alle quali si applicano questi orientamenti devono conformarvisi integrandoli nelle rispettive 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.
6. Le autorità competenti sono tenute a comunicare all'ESMA 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'ESMA e dell'ABE 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. Sul sito Internet dell'ESMA e dell'ABE è disponibile un modello per le notifiche.
7. I presenti orientamenti si applicano a partire dalla data dell'obbligo di comunicazione di cui al paragrafo 6.

Definizioni

8. Salvo altrimenti indicato, i termini impiegati nella seguente normativa di settore hanno il medesimo significato nei presenti orientamenti:
 - a. la direttiva relativa ai mercati degli strumenti finanziari (MiFID);
 - b. la direttiva sui gestori di fondi di investimento alternativi (direttiva GEFIA);
 - c. la direttiva sugli organismi d'investimento collettivo in valori mobiliari (direttiva OICVM);
 - d. la direttiva sui requisiti patrimoniali (CRD) e il regolamento sui requisiti patrimoniali (CRR);

¹ ESMA - 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 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 2009/78/CE della Commissione.

e. la direttiva relativa ai servizi di pagamento (PSD);

f. la direttiva in materia di moneta elettronica (EMD).

9. Solo ai fini dei presenti orientamenti, sono state elaborate le definizioni indicative riportate nella tabella seguente, che non prevalgono sulle definizioni equivalenti nel diritto nazionale.

<i>impresa/e²</i>	<p>I seguenti partecipanti ai mercati finanziari, se effettuano (i) servizi di investimento elencati nella sezione A dell'allegato I della MiFID e servizi accessori elencati nella sezione B del medesimo allegato, o (ii) servizi bancari elencati nell'allegato I della direttiva CRD, o (iii) il servizio di gestione collettiva di portafogli di OICVM, o (iv) un servizio di pagamento ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 3, PSD, o (v) se emettono moneta elettronica ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 2, EMD.</p> <ul style="list-style-type: none">• imprese di investimento (ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 1, punto 1, MiFID);• società di gestione (ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 1, lettera b), della direttiva OICVM) e società di investimento che non hanno designato una società di gestione (di cui all'articolo 30 della direttiva OICVM);• gestori di fondi di investimento alternativi esterni (come definito all'articolo 5, paragrafo 1, lettera a), della direttiva GEFIA) se forniscono servizi ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 4, della direttiva GEFIA;• enti creditizi (come definiti all'articolo 4, paragrafo 1, CRR); e• istituti di pagamento e istituti di moneta elettronica (rispettivamente ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 4, PSD) e dell'articolo 2, paragrafo 1, EMD).
<i>reclamo</i>	<p>Espressione di insoddisfazione presentata da una persona fisica o giuridica a un'impresa riguardo alla fornitura di (i) un servizio di investimento previsto ai sensi delle direttive MiFID, OICVM o GEFIA; o (ii) un servizio bancario elencato nell'allegato I della CRD; o (iii) un servizio di gestione collettiva di portafogli ai sensi della direttiva OICVM.</p>

² Nel caso in cui entrassero in vigore ulteriori direttive dell'UE che ammettano nuove attività finanziarie e/o istituti finanziari nell'ambito di intervento di un'AEV, detta AEV terrà in considerazione qualsiasi estensione dell'applicabilità degli orientamenti a queste imprese e attività.

<i>reclamante</i>	Una persona fisica o giuridica che si presuppone sia titolata 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 dei reclami

1. Le autorità competenti dovrebbero assicurarsi che:
 - a) una "politica di gestione dei reclami" sia presente presso le imprese. 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;
 - b) questa "politica di gestione dei reclami" venga fissata in un documento (scritto), per esempio nell'ambito di una "politica di (equo) trattamento generale";
 - c) la "politica di gestione dei reclami" venga resa disponibile a tutto il personale interessato dell'impresa attraverso un idoneo canale interno.

Orientamento 2 – Funzione di gestione dei reclami

2. Le autorità competenti dovrebbero provvedere affinché 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 d'interesse.

Orientamento 3 - Registrazione

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

Orientamento 4 - Reportistica

4. Le autorità competenti dovrebbero assicurarsi che le imprese forniscano all'ombudsman o alle autorità nazionali competenti informazioni in merito ai reclami e alla loro gestione. Questi dati dovrebbero riguardare il numero dei reclami ricevuti, differenziati, se del caso, in base a criteri nazionali o a criteri propri.

Orientamento 5 – Follow up interno della gestione dei reclami

5. Le autorità competenti dovrebbero assicurarsi che le imprese analizzino su base continuativa i dati relativi alla gestione dei reclami, onde individuare e affrontare eventuali 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 anche interessare altre procedure o prodotti, compresi quelli non direttamente denunciati; e
- c) intervenendo, quando ciò sia ragionevole, su tali cause di fondo.

Orientamento 6 – Attività di informazione

6. Le autorità competenti dovrebbero assicurarsi che le imprese:

- a) su richiesta o alla conferma dell'avvenuta ricezione di un reclamo, forniscano per iscritto informazioni sulla loro procedura di gestione dei reclami;
- b) pubblicino i dati relativi alla loro procedura di gestione dei reclami in una forma immediatamente accessibile, quale ad esempio pieghevoli, opuscoli, documenti contrattuali o attraverso il sito Internet dell'impresa;
- c) forniscano informazioni chiare, precise e aggiornate relative alla procedura di gestione dei reclami, comprendenti:
 - (i) istruzioni dettagliate su come sporgere reclamo (ad esempio il tipo di informazioni che il reclamante deve fornire, gli estremi della persona o dell'ufficio cui il reclamo dovrebbe essere indirizzato),
 - (ii) la procedura che sarà seguita per la gestione del reclamo (per esempio la data di conferma della ricezione dello stesso, la tempistica indicativa della gestione, la disponibilità di un'autorità competente, di un ombudsman o di un sistema alternativo per la risoluzione delle controversie ecc.);
- d) tengano informato il reclamante circa la fase successiva della gestione del reclamo.

Orientamento 7 – Procedure per la risposta ai reclami

7. Le autorità competenti dovrebbero assicurarsi 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 inutili ritardi o quanto meno entro i termini fissati a livello nazionale. Ove non sia possibile fornire risposta entro i termini previsti, l'impresa dovrebbe informare il reclamante circa le cause del ritardo e indicare il probabile termine dell'istruttoria da essa svolta;
- d) nell'emettere una decisione definitiva che non soddisfa pienamente la

richiesta del reclamante (o eventuali decisioni definitive, qualora le norme nazionali lo prescrivano), forniscano un'accurata spiegazione della posizione dell'impresa rispetto al reclamo e indichino la facoltà del reclamante di mantenere aperto il reclamo, ad esempio la disponibilità di un ombudsman, di eventuali sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie, le autorità nazionali competenti ecc. Tale decisione dovrebbe essere notificata per iscritto, qualora le norme nazionali lo prescrivano.