

Orientamenti per gli intermediari relativi ai dispositivi di governance e di controllo sui prodotti bancari al dettaglio (POG).

1. Nel 2015 l'Autorità bancaria europea (EBA) ha emanato Orientamenti sui dispositivi di *governance* e di controllo sui prodotti bancari al dettaglio (*Product Oversight and Governance – “POG”*) relativi ai processi interni, alle funzioni e alle strategie finalizzate all'elaborazione dei prodotti, alla loro immissione sul mercato e alla loro revisione durante l'intero ciclo di vita. La Banca d'Italia ha dato attuazione agli Orientamenti integrando le relative previsioni nelle Disposizioni di trasparenza¹.

La predisposizione di adeguati dispositivi di *governance* e di controllo sui prodotti bancari al dettaglio è strumentale ad assicurare che tali prodotti siano progettati e commercializzati in coerenza con gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche delle classi di clientela alle quali essi sono destinati (c.d. “*target market*”).

L'emanazione degli Orientamenti “POG” e il loro recepimento nelle Disposizioni di trasparenza rappresentano un importante punto di svolta nell'approccio richiesto agli intermediari nell'impostare le relazioni con la clientela, al fine di porre quest'ultima sempre più al centro delle strategie commerciali: in tutte le fasi del ciclo di vita dei prodotti – da quelle di ideazione, realizzazione e commercializzazione fino a quella di monitoraggio – le banche e gli intermediari finanziari devono infatti valorizzare le esigenze e le caratteristiche dei clienti a cui sono destinati.

Nel luglio del 2019 l'EBA ha pubblicato un primo *report* sull'implementazione dei requisiti stabiliti dalle Linee Guida “POG”², basato su una rilevazione presso un campione di banche di 6 Stati membri dell'Unione europea. Nel novembre 2020, l'EBA ha pubblicato un secondo *report*³ in esito a un'indagine che ha coinvolto un maggiore numero di Stati membri, tra cui l'Italia, e un campione di intermediari più ampio; nello specifico, tale analisi ha coinvolto le Autorità Nazionali Competenti (ANC) di 12 Paesi UE e un campione di 78 intermediari che include banche, istituti di pagamento (IP) e di moneta elettronica (IMEL), con l'obiettivo di verificare l'effettiva convergenza verso prassi virtuose da parte degli operatori di mercato. Per il nostro Paese sono stati selezionati 8 intermediari (7 banche e 1 IMEL).

2. In via generale, l'EBA ha rilevato che gli intermediari coinvolti nell'analisi hanno adottato una gestione dei propri processi interni più rigorosa, con una chiara definizione dei ruoli e delle responsabilità di tutte le funzioni aziendali coinvolte e una formalizzazione e standardizzazione delle principali fasi del ciclo di vita del prodotto. In tale contesto, tuttavia, permangono elementi di criticità, ascrivibili alla circostanza che gli interessi e le esigenze della clientela non ricevono ancora la medesima attenzione riservata agli obiettivi di carattere commerciale e prudenziale⁴.

In particolare, i risultati delle due indagini sono in larga parte coincidenti e riguardano i diversi ambiti degli Orientamenti: il perimetro di applicazione della normativa “POG” e il sistema di

¹ Provvedimento del 5 dicembre 2018, che apporta modifiche al Provvedimento del 29 luglio 2009 e successive modifiche (“*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*”).

² Cfr. Report EBA al seguente link: <https://www.EBA.europa.eu/EBA-publishes-report-on-implementation-of-the-its-guidelines-on-product-oversight-and-governance-pog-arrangements>.

³ Cfr. Secondo Report EBA al seguente link: <https://www.EBA.europa.eu/EBA-encourages-financial-institutions-put-required-focus-consumers%E2%80%99-interests-when-applying-product>.

⁴ Ad esempio, la maggior parte delle banche risulta essersi dotata di un processo “POG” integrato con quello previsto dalla normativa prudenziale al fine di contenere i rischi connessi con l'avvio di nuove attività o l'ingresso in nuovi mercati (c.d. *New Product Approval Policy – NPAP*); l'attenzione ai requisiti previsti dagli Orientamenti dell'EBA sulla *internal governance* (EBA/GL/2017/11) sarebbe tuttavia tendenzialmente maggiore rispetto a quella riservata agli interessi, agli obiettivi e alle caratteristiche dei consumatori.

governance; l'identificazione del mercato di riferimento; i test sui prodotti; il monitoraggio dei prodotti e le misure correttive; la distribuzione dei prodotti.

In tale quadro, è essenziale che gli operatori tenuti ad applicare la normativa “POG” si adoperino per rafforzare ulteriormente i dispositivi di governo e controllo dei prodotti bancari e finanziari. A tale fine, gli intermediari, nel definire ed attuare le proprie politiche e procedure interne di elaborazione, distribuzione, monitoraggio e sottoposizione a revisione delle operazioni e dei servizi bancari, vorranno porre attenzione all'eventuale esistenza delle criticità e tenere conto delle buone prassi individuate dall'EBA nei *report* elaborati sulla base dei risultati della propria rilevazione.

In particolare, le predette buone prassi possono costituire un utile punto di riferimento in quanto, per ciascuno degli ambiti coperti dagli Orientamenti “POG”, riportano criteri utili a:

- i) identificare i prodotti che rientrano nell'ambito di applicazione degli Orientamenti “POG” (prodotti nuovi o sottoposti a significative modifiche) e le unità cui può essere affidata la responsabilità di tale processo;
- ii) definire le classi di clientela a cui i prodotti sono destinati (c.d. *target market positivo e negativo*) e le procedure interne da approntare per determinare se un dato prodotto soddisfi gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche del mercato di destinazione;
- iii) individuare appropriate metodologie per l'attività di test sui prodotti, incluso il ricorso a un'ampia serie di scenari con riguardo ai quali valutare l'impatto che il prodotto o sue modifiche possono avere sulla clientela inclusa nel *target market*;
- iv) programmare la periodicità dell'attività di monitoraggio sulla base della complessità e rischiosità dei prodotti, adottando misure specifiche per risolvere le eventuali problematiche riscontrate;
- v) individuare i canali di distribuzione dei prodotti più adeguati e il contenuto degli eventuali accordi di distribuzione conclusi.

I punti di attenzione sottolineati dall'EBA sono coerenti con le evidenze risultanti dall'attività di controllo a distanza e ispettiva condotta da questo Istituto.

In merito, si riepilogano di seguito i profili di anomalia riscontrati dalla Banca d'Italia, in modo che gli operatori tenuti all'applicazione della normativa “POG” possano tenerne conto nella predisposizione – in linea con le richiamate buone prassi EBA – dei propri dispositivi in materia di *governance* e controllo dei prodotti:

- limitato *commitment* del vertice aziendale sull'applicazione dei dispositivi “POG” e carenze nella rendicontazione delle attività relative all'elaborazione, al monitoraggio e alla revisione dei prodotti e dei servizi;
- non adeguato coinvolgimento della funzione *Compliance* nel processo di predisposizione e di revisione dei prodotti;
- carenze nella progettazione di un nuovo prodotto, a motivo di una non chiara e imprecisa definizione di “prodotto nuovo” o “significativamente modificato” da sottoporre a “POG” nonché, nella fase di definizione del c.d. *concept*, di un limitato coinvolgimento dei potenziali clienti (attraverso indagini di mercato o altri strumenti ricognitivi dei bisogni della clientela);
- incompletezza dell'attività di revisione del prodotto, che non è sempre estesa all'aggiornamento tempestivo della relativa documentazione di trasparenza e, più in generale, del catalogo dei prodotti collocati;
- non adeguata formazione del personale addetto alla elaborazione o distribuzione del prodotto e carenze nelle procedure informatiche necessarie per coadiuvare la rete distributiva nella soddisfazione delle esigenze della clientela;

eccessiva complessità e articolazione del portafoglio prodotti, anche per effetto di precedenti operazioni societarie, alcuni dei quali risultano spesso appartenenti alla medesima categoria senza presentare chiari elementi distintivi gli uni dagli altri.

3. Accanto alle carenze di carattere generale riscontrate sul livello di adeguamento agli Orientamenti “POG”, il secondo *report* dell’EBA ha anche evidenziato che, nell’individuazione del mercato di riferimento, gli operatori coinvolti nella *survey* risultano aver prestato limitata attenzione ai rischi di potenziale esclusione finanziaria della clientela connessi ad esempio con il livello di conoscenze finanziarie o con la mancanza delle competenze tecnologiche occorrenti per l’accesso a determinati prodotti e servizi digitali.

Tale ultimo aspetto assume ancora più rilievo con riguardo alle fasce di clientela più vulnerabili, alle cui esigenze di inclusione le banche e gli intermediari finanziari devono prestare particolare attenzione nella composizione del portafoglio di prodotti, attraverso la progettazione di prodotti accessibili *by design*, secondo le linee di tendenza ricavabili dall’evoluzione della normativa di tutela dell’Unione europea⁵.

Per quanto riguarda la distribuzione dei prodotti e servizi - specie nel quadro dell’attuale situazione epidemiologica e della connessa riduzione della tradizionale operatività presso gli sportelli - banche e intermediari finanziari sono inoltre invitati a favorire l’accessibilità dei siti *web* e delle applicazioni mobili, a beneficio degli utenti in genere e di quelli con disabilità in particolare. Le norme attualmente vigenti, infatti, includono anche gli operatori privati fra i soggetti obbligati al rispetto dei criteri di accessibilità dei siti internet e delle applicazioni mobili con cui offrono servizi al pubblico⁶.

La Banca d’Italia si aspetta che banche e intermediari finanziari tengano conto di tutto quanto precede al fine di assumere iniziative utili per innalzare il livello di conformità con le normative di settore e la qualità delle relazioni con la clientela.

⁵ Si richiama in particolare la direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 aprile 2019 sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi, la quale fa esplicitamente riferimento anche a quelli bancari e finanziari (considerando nn. 39-40; art. 3, nn. 28-29). Gli Stati membri devono adottare le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla direttiva entro il 28 giugno 2022 e devono applicare tali disposizioni a decorrere dal 28 giugno 2025.

⁶ Per accessibilità si intende la capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari (art. 2, comma 1 lett. a), legge 9 gennaio 2004, n. 4). Il recente decreto “semplificazioni” ha previsto che gli obblighi in materia di accessibilità sono applicabili a tutti i “*soggetti (...) che offrono servizi al pubblico attraverso siti web o applicazioni mobili, con un fatturato medio, negli ultimi tre anni di attività, superiore a cinquecento milioni di euro*” (art. 3, commi 1 e 1 bis della legge 9 gennaio 2004, n. 4, nella versione vigente dopo le modifiche introdotte dal d.l. 16 luglio 2020, n. 76, recante “*Misure urgenti per la semplificazione e l’innovazione digitale*”).