

## Documento per la consultazione

### **Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti**

Con il presente documento si sottopongono a consultazione pubblica alcune modifiche alle disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti (provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, e successive modificazioni).

Esse recepiscono le innovazioni normative intervenute negli ultimi anni, realizzano un'ulteriore semplificazione dei documenti informativi, forniscono chiarimenti sulla disciplina attuale.

Osservazioni, commenti e proposte possono essere trasmessi, **entro il 6 settembre 2013**, alternativamente agli indirizzi:

- Banca d'Italia, Servizio Normativa e Politiche di Vigilanza, Divisione Normativa Primaria, via Milano 53 - 00184, Roma;
- [npv.normativa\\_primaria@bancaditalia.it](mailto:npv.normativa_primaria@bancaditalia.it).

I commenti ricevuti saranno pubblicati sul sito web della Banca d'Italia al termine della consultazione. I partecipanti alla consultazione possono chiedere che, per esigenze di riservatezza, i propri commenti non siano pubblicati oppure siano pubblicati in forma anonima; il generico *disclaimer* di confidenzialità eventualmente presente in calce alle comunicazioni inviate via mail non sarà considerato una richiesta di non divulgare i commenti.

I commenti pervenuti oltre il termine sopra indicato non saranno presi in considerazione.

## RELAZIONE ILLUSTRATIVA

### INDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. PREMESSA .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. ADEGUAMENTO A NOVITÀ NORMATIVE .....</b>  | <b>4</b>  |
| 2.1. D.LGS. N. 141 DEL 13 AGOSTO 2010 .....   | 4         |
| 2.2 NUOVA DISCIPLINA DELLA REMUNERAZIONE DEGLI AFFIDAMENTI E DEGLI SCONFINAMENTI..... | 5         |
| 2.3 POLIZZE ASSICURATIVE CONNESSE A FINANZIAMENTI.....                                | 6         |
| 2.4 CONTO DI BASE. ....   | 6         |
| 2.5 CESSIONE DI QUOTE DEL SALARIO, DELLO STIPENDIO O DELLA PENSIONE.....              | 6         |
| 2.6 FINANZIAMENTI IN VALUTA ESTERA .....  | 7         |
| <b>3. CHIARIMENTI INTERPRETATIVI E INTEGRAZIONI DELLA DISCIPLINA.....</b>             | <b>8</b>  |
| 3.1. CHIARIMENTI.....   | 8         |
| 3.2. CESSIONE DI RAPPORTI GIURIDICI IN BLOCCO .....                                   | 9         |
| <b>4. INTERVENTI DI SEMPLIFICAZIONE .....</b>   | <b>10</b> |
| 4.1. DOCUMENTO “PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE” E GUIDE PRATICHE.....                 | 11        |
| 4.2. FOGLIO INFORMATIVO E ISC DEL CONTO CORRENTE .....                                | 11        |
| 4.3. DOCUMENTO DI SINTESI PERIODICO .....   | 12        |
| 4.4 VALORIZZAZIONE DEL DOCUMENTO ELETTRONICO.....                                     | 12        |
| <b>6. MEDIATORI CREDITIZI E CONFIDI .....</b>   | <b>13</b> |
| 6.1. MEDIATORI CREDITIZI (SEZIONE VIII).....  | 13        |
| 6.2. CONFIDI (SEZIONE IX) .....   | 14        |

## 1. PREMESSA

Il provvedimento della Banca d'Italia su *Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti* è stato emanato il 29 luglio 2009; esso è stato integrato con i provvedimenti concernenti le Guide pratiche e l'indicatore sintetico di costo dell'ISC del conto corrente destinato ai consumatori ed è entrato pienamente in vigore il 3 ottobre 2009. Successivamente il provvedimento è stato rivisto in occasione del recepimento di tre direttive europee: sui servizi di pagamento (direttiva 2007/64/CE), sul credito ai consumatori (direttiva 2008/48/CE), sugli istituti di moneta elettronica (direttiva 2009/110/CE).

L'evoluzione intervenuta nel frattempo del quadro normativo e nella prassi applicativa fanno ora emergere esigenze di adeguamenti, miglioramenti tecnico-redazionali, chiarimenti, semplificazione di taluni adempimenti. Si ricordano, in particolare, le seguenti novità intervenute dopo il luglio 2009.

### ▪ *Evoluzione della legislazione nazionale*

Il d.lgs. n. 141/2010 <sup>(1)</sup> ha introdotto significative innovazioni: ha recepito nel Testo unico bancario una serie di disposizioni preesistenti <sup>(2)</sup>, ha rafforzato i poteri di intervento della Banca d'Italia, ha riformato l'intero comparto delle reti distributive esterne.

Ulteriori provvedimenti legislativi hanno introdotto nuove disposizioni: sulla remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti <sup>(3)</sup>; sul conto di base <sup>(4)</sup>; sulla commercializzazione congiunta di finanziamenti e polizze assicurative <sup>(5)</sup>. Questi provvedimenti riguardano materie alle quali la disciplina della Banca d'Italia già dedicava specifica attenzione; è quindi necessario allinearla alle nuove disposizioni di legge.

### ▪ *Novità a livello europeo*

Dopo l'entrata in vigore della direttiva sul credito ai consumatori (direttiva 2008/48/CE) la Commissione europea è intervenuta due volte, nel 2011 e nel 2012, su questa materia: dapprima per rivedere le ipotesi di calcolo del TAEG (direttiva 2011/90/UE); successivamente per fornire linee guida per assicurare una interpretazione corretta e uniforme della direttiva (documento pubblicato l'8 maggio 2012). La prima delle due novità è già stata recepita con provvedimento separato e viene ora fatta confluire nelle Disposizioni.

Inoltre, lo *European Systemic Risk Board* ha adottato, nel 2011, una raccomandazione sui prestiti in valuta estera che contiene anche principi in materia di informazioni da fornire alla clientela sui rischi connessi con queste operazioni (Raccomandazione CERS/2011/1, punto A, *Consapevolezza dei rischi da parte dei prestatori*).

### ▪ *Protocollo ABI/Associazioni dei consumatori*

L'ABI e le principali associazioni dei consumatori hanno siglato un protocollo con il quale hanno riconosciuto l'importanza di alcune semplificazioni già introdotte nella disciplina della Banca d'Italia e suggerito alcuni ulteriori spazi di miglioramento.

---

<sup>(1)</sup> Modificato dal d.lgs. n. 218/2010 e dal d.lgs. n. 169/2012.

<sup>(2)</sup> Ad esempio, in tema di estinzione e portabilità dei mutui, surrogazione nei contratti di finanziamento, chiusura dei rapporti a tempo indeterminato, cancellazione semplificata delle ipoteche, decorrenza delle valute.

<sup>(3)</sup> Art. 117-bis TUB introdotto dall'articolo 6-bis del d.l. 6 dicembre 2011, n. 201

<sup>(4)</sup> Art. 12 del d.l. 6 dicembre 2011, n. 201.

<sup>(5)</sup> Art. 36-bis del d.l. 6 dicembre 2011, n. 201.

I suggerimenti indicati nel protocollo – foglio informativo del conto corrente, invio del documento di sintesi – hanno formato oggetto di approfondimento e ad analisi di impatto, e sono ora recepite nella disciplina conformemente ai risultati emersi.

In questo documento si descrivono le modifiche si intendono apportare al Provvedimento della Banca d'Italia: per maggiore chiarezza espositiva, esse vengono illustrate distinguendo in base ai motivi che le giustificano. In particolare, le novità previste sono riconducibili a:

- a) interventi di mero adeguamento a nuove norme (par. 2)
- b) chiarimenti o integrazioni da fornire sulla disciplina attuale (par. 3)
- c) esigenze di semplificazione (par. 4)
- d) miglior utilizzo della tecnologia (par. 5)
- e) nuove disposizioni in tema di mediatori creditizi e confidi (par. 6).

## **2. ADEGUAMENTO A NOVITÀ NORMATIVE**

In questo paragrafo si illustrano gli interventi diretti ad aggiornare le Disposizioni per tenere conto delle innovazioni normative intervenute a partire dal 2009 <sup>(6)</sup>.

### **2.1 D.lgs. n. 141 del 13 agosto 2010**

#### **2.1.1 Intermediari finanziari**

Tra gli interventi di mero allineamento con la normativa vigente merita innanzitutto una menzione il d.lgs. del 13 agosto 2010, n. 141, che ha innovato profondamente la disciplina degli intermediari finanziari non bancari e degli altri soggetti operanti nel settore. Si è quindi reso necessario: i) sostituire i riferimenti contenuti nelle Disposizioni agli intermediari iscritti nell'elenco speciale (previsto dal previgente articolo 107 TUB) con richiami a intermediari iscritti nell'albo unico (ora disciplinato dall'articolo 106 TUB); ii) eliminare la sezione relativa all'attività di cambiavalute (sezione IX).

#### **2.1.2 Nuove disposizioni a tutela della clientela**

Nei paragrafi 5 e 6 della sezione III e nel paragrafo 3 della sezione IV delle Disposizioni sono state richiamate una serie di disposizioni del TUB nuove o confluite nel Testo unico in forza di recenti provvedimenti legislativi: la decorrenza delle date per la valuta e la disponibilità delle somme (articolo 120), l'estinzione anticipata dei mutui immobiliari (articolo 120-ter), la surrogazione e la portabilità dei contratti di finanziamento (articolo 120-quater), le spese applicabili a fronte di informazioni e comunicazioni da fornire alla clientela (articolo 127-bis), l'obbligo di redigere i documenti di trasparenza in italiano (articolo 127, comma 1-bis).

---

<sup>(6)</sup> Si ricorda infatti che (come anche espressamente chiarito nei relativi provvedimenti) le diverse revisioni delle Disposizioni intervenute dopo il 2009 hanno riguardato solo le modifiche strettamente connesse all'attuazione delle direttive comunitarie in materia di servizi di pagamento, credito ai consumatori e istituti di moneta elettronica: anche per non generare confusione, si è evitato in quelle occasioni di modificare altre parti delle Disposizioni.

A fini di maggiore chiarezza, vengono poi espressamente menzionate alcune disposizioni – già presenti nel quadro normativo - che riguardano:

- le spese per servizi aggiuntivi richiesti dal cliente al momento della chiusura di un rapporto a tempo indeterminato <sup>(7)</sup>;
- le modalità per apportare modifiche unilaterali alle condizioni contrattuali nei rapporti al portatore (es. libretti di risparmio al portatore): le modifiche dovranno essere comunicate alla clientela con strumenti di comunicazione impersonale facilmente accessibili presso le dipendenze dell'intermediario e sul suo sito internet di quest'ultimo, ove esistente <sup>(8)</sup>.

### 2.1.3 Controlli

La sezione X delle Disposizioni, che riprende le disposizioni del Testo unico bancario sui controlli di vigilanza, è stata integrata per tenere conto:

- del regime dei controlli su mediatori creditizi e agenti in attività finanziaria introdotto dalla riforma di questi operatori;
- dei nuovi poteri attribuiti alla Banca d'Italia dall'articolo 128-ter del TUB. Al riguardo, le Disposizioni precisano che: *i)* il potere di ordinare agli intermediari la restituzione di somme indebitamente percepite viene attivato solo a fronte di violazioni delle disposizioni previste ai sensi del titolo VI del TUB; *ii)* la Banca d'Italia richiede agli intermediari la pubblicazione dei provvedimenti adottati ai sensi dell'art. 128-ter TUB solo quando vi siano particolari esigenze conoscitive per il pubblico (essi, infatti, non hanno un carattere sanzionatorio che ne giustificerebbe la pubblicazione in ogni caso).

## 2.2 Nuova disciplina della remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti

Le Disposizioni vengono modificate per tener conto della nuova disciplina sulle commissioni che gli intermediari possono applicare agli affidamenti e agli sconfinamenti <sup>(9)</sup>. In particolare:

- a) vengono sostituiti i riferimenti alle spese o agli oneri a carico della clientela con la specifica indicazione delle commissioni ora ammesse: la commissione onnicomprensiva per la messa a disposizione dei fondi per gli affidamenti; la commissione di istruttoria veloce per gli sconfinamenti;
- b) vengono eliminate le specifiche previsioni sulla commissione di massimo scoperto (o altre forme complesse di remunerazione), perché riferite a ipotesi non più compatibili con la legge.

---

<sup>(7)</sup> Cfr. articolo 120-bis del TUB; articolo 10-bis della delibera del CICR 4 marzo 2003, come modificata dal decreto del Ministro dell'economia e delle finanze – Presidente del CICR del 3 febbraio 2011, n. 117; sezione III, paragrafo 5, delle Disposizioni.

<sup>(8)</sup> Cfr. articolo 118, comma 2, del TUB; articolo 11 della delibera del CICR 4 marzo 2003, come modificata dal decreto del Ministro dell'economia e delle finanze – Presidente del CICR del 3 febbraio 2011, n. 117; sezione IV, paragrafo 2, delle Disposizioni

<sup>(9)</sup> D.l. 6 dicembre 2011, n. 201, articolo 117-bis TUB e decreto del Ministro dell'economia e delle finanze – Presidente del CICR del 30 giugno 2012.

### **2.3 Polizze assicurative connesse a finanziamenti**

Nel corso del 2012 il legislatore è intervenuto per disciplinare la commercializzazione di polizze assicurative e conti correnti insieme a un finanziamento <sup>(10)</sup>.

Poiché la commercializzazione congiunta di più contratti è presa in considerazione dalle Disposizioni a fini di trasparenza (ad es. per il calcolo del TAEG), si è ritenuto opportuno richiamare i limiti e le condizioni stabiliti dalle nuove norme di legge (cfr. sezioni II, VII e XI).

### **2.4 Conto di base**

Nel 2012 la legge ha previsto che gli intermediari debbano offrire un “conto di base” per agevolare l'accesso di ampie fasce della popolazione a una serie di servizi di pagamento <sup>(11)</sup>. Le caratteristiche del “conto di base” sono stabilite da una convenzione conclusa il 20 aprile 2012 tra il Ministero dell'economia e delle finanze, la Banca d'Italia, l'ABI, Poste Italiane S.p.A. e AIIP.

Il “conto di base” ha caratteristiche molto simili a quelle del “conto corrente semplice” - già previsto dalle Disposizioni - e assolve alla medesima funzione. Si è quindi provveduto a sostituire la disciplina del secondo con quella del primo e a effettuare il necessario coordinamento con il resto delle Disposizioni; in particolare, il paragrafo 4 della sezione III:

- tipizza il “conto di base” ai sensi dell'articolo 117, comma 8, del TU (su questo punto verrà acquisita l'intesa della Consob): gli intermediari non potranno, pertanto, denominare “conto di base” prodotti che abbiano caratteristiche diverse da quelle indicate nella convenzione;
- fornisce indicazioni per il calcolo dell'indicatore sintetico di costo (ISC), riprendendo quelle già previste per il “conto corrente semplice”.

Per assicurare che i consumatori conoscano l'esistenza di questa tipologia di conto, viene previsto che gli intermediari ne facciano menzione nei fogli informativi dei conti correnti offerti a consumatori con esigenze di base (cfr. sezione II, paragrafo 3). Inoltre, gli intermediari dovranno sempre prospettare questo conto alla clientela potenzialmente interessata (cfr. sezione XI, paragrafo 2); ciò, ovviamente, non pregiudica la possibilità di prospettare anche altri prodotti dell'intermediario che risultino adeguati per queste fasce di consumatori. Su questo aspetto cfr. la *Relazione sull'analisi di impatto* (paragrafo 4.1).

---

<sup>(10)</sup> Cfr. l'articolo 36-*bis* del d. l. 6 dicembre 2011, n. 201, convertito con modificazioni nella legge 22 dicembre 2011, n. 214, il quale precisa che è considerata scorretta la pratica commerciale consistente nel condizionare l'erogazione di un mutuo all'obbligo di stipulare una polizza assicurativa erogata dal medesimo intermediario o all'apertura di un conto corrente, e l'articolo 28 del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 maggio 2012, n. 62, il quale prevede che le banche che intendano condizionare l'erogazione di mutui o di credito al consumo alla stipula di una polizza di assicurazione sulla vita debbano fornire al cliente due preventivi di istituti non riconducibili al proprio gruppo bancario. Il cliente resta in ogni caso libero di scegliere la polizza che ritiene più conveniente sul mercato. In attuazione di questa previsione l'Isvap ha emanato il regolamento n. 40/2012, che prevede, tra l'altro, l'obbligo dell'intermediario di fornire al cliente un'informativa scritta sui contenuti minimi del contratto di assicurazione sulla vita e di redigere i preventivi secondo determinate modalità .

<sup>(11)</sup> Cfr. d.l. 6 dicembre 2011, n. 201, convertito con modificazioni dalla l. 22 dicembre 2011, n. 214.

## **2.5 Cessione di quote del salario, dello stipendio o della pensione**

Il legislatore è recentemente intervenuto per estendere l'applicazione della disciplina sul credito ai consumatori a tutti i finanziamenti effettuati dietro cessione di quote dello stipendio o salario o pensione (CQSP), compresi quelli prima esclusi (ad esempio, perché di importo superiore a 75.000 euro)<sup>(12)</sup>; la legge richiede, inoltre, ai finanziatori che intendano avvalersi di soggetti terzi per la distribuzione di rivolgersi esclusivamente a banche, intermediari finanziari, Poste italiane S.p.A., ivi comprese le rispettive strutture distributive, agenti in attività finanziaria o mediatori creditizi. Alla Banca d'Italia è rimesso il compito di adottare disposizioni attuative su una serie di profili che riguardano la trasparenza e la correttezza nella commercializzazione di contratti di CQSP. Per dare attuazione a questa normativa, la sezione VII-*bis*:

- ribadisce che gli intermediari devono adottare politiche di remunerazione e valutazione degli addetti alla rete di vendita che non incentivino a commercializzare prodotti non adeguati rispetto alle esigenze finanziarie dei clienti, ponendo particolare attenzione ai rinnovi dei contratti in essere: tale principio – previsto dalla legge<sup>(13)</sup> - viene attuato come un obbligo di natura organizzativa; in questo modo esso è soggetto alle forme di controllo interno e di vigilanza indicate nella sezione XI (dedicata ai requisiti organizzativi);
- fornisce indicazioni per rendere trasparente la struttura delle commissioni, così da consentire al consumatore di individuare: *i)* le componenti di costo percepite dall'intermediario, distinguendole da quelle dovute a terzi; *ii)* gli oneri che devono essere rimborsati in caso di estinzione anticipata del contratto<sup>(14)</sup>;
- rinvia, per l'informativa da rendere al cliente, alla disciplina sul credito ai consumatori, la quale - in attuazione della disciplina europea - prevede anche strumenti volti a garantire la comparabilità delle diverse offerte (documento informativo standard denominato *Informazioni europee di base sul credito ai consumatori*; TAEG).

Il testo posto in consultazione non definisce le procedure, anche telematiche, per contenere i costi a carico dei consumatori (richieste dall'articolo 6-*bis*, comma 3, lett. *d*, D.P.R. n. 180/1950): la questione – che investe il funzionamento del mercato della CQSP - verrà affrontata in un secondo momento, anche tenendo conto di eventuali iniziative che gli operatori interessati potranno in essere, secondo quanto previsto dalla stessa legge.

## **2.6 Finanziamenti in valuta estera**

Nel 2011 lo *European Systemic Risk Board* ha adottato una raccomandazione sui finanziamenti in valuta estera per prevenire una serie di rischi manifestatesi in alcuni paesi dell'Unione Europea<sup>(15)</sup>. Tra gli accorgimenti raccomandati agli Stati membri vi è quello di richiedere agli intermediari di attirare l'attenzione della clientela sui rischi tipicamente connessi a questa tipologia di operazioni, con specifico riguardo a possibili oscillazioni sfavorevoli del tasso di cambio e di quello di interesse.

---

<sup>(12)</sup> Articolo 6-*bis* del D.P.R. n. 180/1950, introdotto dal d.lgs. n. 169/2012.

<sup>(13)</sup> Art. 6-*bis*, comma 3, lett. *a*, D.P.R. n. 180/1950.

<sup>(14)</sup> Art. 6-*bis*, comma 3, lett. *b* e *c*, D.P.R. n. 180/1950.

<sup>(15)</sup> Raccomandazione CERS/2011/1.

Per recepire la raccomandazione, viene previsto che i fogli informativi – oltre a illustrare i rischi di cambio e di interesse nella sezione dedicata ai rischi tipici dell'operazione – forniscano esemplificazioni utili per comprendere il possibile impatto di tali rischi sulle somme che il debitore dovrà ripagare (sezione II, paragrafo 3).

### **3. CHIARIMENTI INTERPRETATIVI E INTEGRAZIONI DELLA DISCIPLINA**

L'esperienza applicativa ha fatto emergere l'esigenza di fornire chiarimenti o integrazioni delle Disposizioni.

#### **3.1 Chiarimenti**

##### *3.1.1 Definizioni e ambito di applicazione*

Viene chiarito che la disciplina di trasparenza applicabile alla raccolta del risparmio tra il pubblico effettuata da Poste Italiane S.p.A. per conto di Cassa Depositi e Prestiti è quella stabilita dal d.m. del 6 ottobre 2004 (sezione I, paragrafo 1.1). A tali operazioni non si applicano quindi né il titolo VI del TUB né le Disposizioni della Banca d'Italia.

Per fugare alcuni dubbi interpretativi emersi nella prassi e tener conto dell'evoluzione normativa, vengono inoltre riformulate le definizioni di "annuncio pubblicitario", "cliente", "locale aperto al pubblico" o "dipendenza" dell'intermediario, "offerta fuori sede" (sezione I, paragrafo 3).

##### *3.1.2 Credito ai consumatori e calcolo del TAEG*

Il testo in consultazione incorpora gli orientamenti espressi dalla Commissione Europea nelle Linee Guida relative alle disposizioni - contenute nella direttiva sul credito ai consumatori - sui costi e sul TAEG. I punti trattati sono i seguenti:

- *servizi accessori connessi con il contratto di credito*: si precisa che il servizio accessorio commercializzato congiuntamente a un contratto di credito al consumo si intende obbligatorio ogni qual volta il recesso dal contratto avente a oggetto il servizio accessorio determina l'applicazione di costi o qualsiasi altra modifica delle condizioni del contratto di credito (sezione VII, paragrafo 2);
- *annunci pubblicitari*: viene precisato che le informazioni da rendere obbligatoriamente negli annunci pubblicitari devono avere maggiore evidenza rispetto a qualsiasi altra informazione relativa al credito (sezione VII, paragrafo 4.1);
- *calcolo del TAEG*: vengono chiariti i casi in cui il costo del conto corrente debba essere incluso nel TAEG e quelli in cui certi costi possono essere riportati per stima od omessi (sezione VII, paragrafo 4.2.4). Si è, altresì, incorporato nelle Disposizioni il provvedimento della Banca d'Italia del 28 marzo 2013 con il quale sono state modificate alcune ipotesi per il calcolo del TAEG in attuazione della direttiva 2011/90/UE.

In relazione a taluni dubbi emersi nella prassi, viene infine precisato che la disciplina sugli annunci pubblicitari si applica a chiunque li effettui, inclusi quindi i venditori di beni e i fornitori di servizi che pubblicizzano il finanziamento assieme al bene o al servizio o in occasione del loro acquisto (articolo 123 del TUB; sezione VII, paragrafo 4.1, delle Disposizioni).



### 3.1.3 *Requisiti organizzativi*

Alcuni interventi effettuati sulla sezione XI rispondono a esigenze di coordinamento e chiarimento. Essi riguardano: l'applicazione della disciplina agli intermediari ex articolo 106 del TUB e alle succursali italiane di istituti di pagamento e Imel comunitari; la gestione dei reclami; le procedure interne che gli intermediari devono adottare in caso di offerta contestuale di altri contratti insieme a un finanziamento; l'obbligo di quantificazione formale dei corrispettivi richiesti alla clientela.

### 3.2 **Cessione di rapporti giuridici in blocco**

Il testo in consultazione si occupa dell'informativa da fornire alla clientela in occasione della cessione di rapporti giuridici in blocco ai sensi dell'articolo 58 TUB (es.: cessione di sportelli), anche per tener conto di alcune vicende che negli ultimi anni hanno determinato forti disagi per i consumatori.

Le cessioni previste dall'articolo 58 TUB si perfezionano, in deroga alle norme di diritto comune sulla cessione del contratto o del ramo di azienda, senza necessità del consenso del contraente ceduto. La deroga mira ad agevolare le cessioni di beni e rapporti giuridici a istituti bancari, consentendo maggiore flessibilità, economicità e certezza dei rapporti giuridici nella realizzazione di operazioni che rispondono di solito a esigenze organizzative delle banche, ma possono essere effettuate anche su auspicio delle autorità di controllo per conseguire obiettivi di sana e prudente gestione o di equilibrio della concorrenza.

Per la cessione dei rapporti la legge non richiede, come detto, il consenso dei contraenti ceduti, ma prevede obblighi informativi particolari: la banca cessionaria deve dare notizia dell'avvenuta cessione mediante iscrizione nel registro delle imprese e pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale; la Banca d'Italia può stabilire forme integrative di pubblicità (articolo 58, comma 2, TUB). In proposito, le Istruzioni di vigilanza per le banche <sup>(16)</sup> indicano nel dettaglio i contenuti dell'avviso in Gazzetta Ufficiale e prevedono che, oltre a pubblicare questo avviso, la banca cessionaria comunichi individualmente la cessione agli interessati "alla prima occasione utile (estratto conto, rata di mutuo da pagare, ecc.)". Il contraente ceduto ha il diritto di recedere dal contratto entro tre mesi dagli adempimenti pubblicitari, se sussiste una giusta causa e salva in questo caso la responsabilità del cedente.

Quando la cessione riguarda rapporti di conto corrente o di pagamento essa comporta la sostituzione degli strumenti necessari per usufruire dei servizi connessi ai conti (es. IBAN e carte di pagamento); la Banca d'Italia ha avuto modo di rilevare che la clientela ceduta non sempre viene informata in modo puntuale e tempestivo dell'operazione; i ritardi e le difficoltà operative connesse alla cessione si possono ripercuotere negativamente sui clienti, causando una temporanea interruzione dei pagamenti.

Molti dei disagi segnalati dalla clientela (es. necessità di sostituire l'IBAN e le carte, rischio di peggioramento delle condizioni contrattuali presso la nuova banca) derivano da ostacoli di carattere tecnico o legislativo, che la normativa secondaria non può rimuovere.

Il documento in consultazione interviene invece sul versante della trasparenza in occasione delle operazioni di cessione, allo scopo di rafforzare gli obblighi informativi nei confronti dei clienti e di evitare – per quanto possibile – che si verifichino discontinuità nella prestazione dei servizi di

---

<sup>(16)</sup> Circolare 229/1999, sezione II, paragrafo 1.

pagamento. Rimane ovviamente ferma l'eventuale responsabilità degli intermediari coinvolti nell'operazione se i disguidi che si verificano in occasione della cessione costituiscono inadempimento di obblighi contrattuali, secondo le regole di diritto civile.

L'intervento stabilisce che, in caso di cessione di rapporti giuridici cui si applichi l'articolo 58 del TUB:

- i) il cessionario comunichi con congruo anticipo ai titolari dei conti le informazioni necessarie per fruire senza soluzione di continuità dei servizi connessi al conto (es. Iban). Si tratta di una specificazione di obblighi impliciti nel contratto, che mira non solo a superare i disagi per la clientela, ma anche a prevenire i rischi legali e di reputazione cui le banche sono esposte in occasione della cessione (sezione IV, paragrafo 1). Per le operazioni che avvengono nell'ambito di una liquidazione coatta amministrativa è previsto che la comunicazione possa essere fornita successivamente, ma non oltre il ventesimo giorno, in quanto si tratta di cessioni che vengono realizzate – a tutela della stessa clientela - in tempi necessariamente compressi;
- ii) le procedure interne degli intermediari dovranno assicurare che i titolari dei conti ceduti godano di un'adeguata assistenza per poter fruire senza soluzione di continuità dei servizi connessi al conto (sezione XI, paragrafo 2).

Si fa rinvio, per ulteriori considerazioni, alla *Relazione sull'analisi di impatto* (paragrafo 4.2).

#### **4. INTERVENTI DI SEMPLIFICAZIONE**

Con le Disposizioni del 2009 la documentazione che gli intermediari devono mettere a disposizione della clientela è stata semplificata: sia per rendere l'informativa più chiara e comprensibile, sia per ridurre i costi amministrativi. Nonostante i progressi registrati per effetto della riforma, la documentazione predisposta dagli intermediari risulta ancora oggi, in molti casi, complessa e ridondante.

Il documento in consultazione mira a conseguire un'ulteriore semplificazione e razionalizzazione dell'informativa per la clientela, anche avvalendosi dei maggiori margini di flessibilità riconosciuti alla Banca d'Italia dalla delibera del CICR del 4 marzo 2003, come modificata nel febbraio 2011. Gli interventi prefigurati – che tengono conto delle istanze formulate dall'ABI e dalle principali associazioni dei consumatori – sono stati messi a punto avendo presenti alcuni limiti che non sono nella disponibilità della Banca d'Italia:

- *la complessità della struttura dei costi dei prodotti*: il numero elevato di commissioni (spesso denominate anche in maniera diversa dai diversi intermediari) e le modalità in cui sono applicate rendono alcuni contratti intrinsecamente difficili da spiegare o confrontare con offerte concorrenti;
- *la cultura aziendale degli intermediari*: l'effettiva accessibilità dei consumatori alle informazioni dipende in larga misura dalla cura che gli intermediari pongono nella redazione di documenti, secondo quanto raccomandato dalle Disposizioni; la Banca d'Italia si aspetta che l'attenzione su questo punto fondamentale sia crescente.

La semplificazione non riguarda i servizi che costituiscono oggetto di armonizzazione in sede europea (credito ai consumatori, servizi di pagamento e, in prospettiva, mutui ipotecari).

Si fa altresì rinvio, per questi aspetti, alla *Relazione sull'analisi di impatto* (paragrafo 4.3, sub a1).

#### **4.1 Documento “Principali diritti del cliente” e Guide pratiche**

Le Disposizioni vigenti (sezione II, paragrafo 2) prevedono che gli intermediari esponano nei locali aperti al pubblico e mettano a disposizione dei clienti un documento generale denominato “Principali diritti del cliente”, redatto in conformità di un modello standard predisposto dalla Banca d'Italia. Il documento ha l'obiettivo di favorire la consapevolezza della clientela in merito all'esistenza e al contenuto dei propri diritti.

A fronte delle evoluzioni normative degli ultimi anni, tuttavia, l'utilità pratica del documento è gradualmente venuta meno. In origine il complesso dei diritti dei clienti era omogeneo per tutti i servizi: ne era quindi possibile l'elencazione in un unico documento. Oggi, per i servizi bancari e finanziari più importanti e diffusi tra i consumatori (servizi di pagamento, mutui, credito ai consumatori) la legge detta una disciplina specifica, spesso di derivazione comunitaria; tale disciplina prevede diritti peculiari a ciascun prodotto, o comunque non del tutto omogenei rispetto a quelli previsti per la generalità dei servizi bancari e finanziari.

Ne deriva che un'elencazione completa dei diritti della clientela in un unico documento non potrebbe avere carattere generale, ma dovrebbe operare innumerevoli distinzioni a seconda dei prodotti; l'informativa risulterebbe lunga, complessa, di difficile lettura. D'altro canto, un elenco specifico dei diritti relativi ai prodotti più diffusi è contenuto nelle Guide pratiche, che rappresentano la sede più opportuna per illustrare e spiegare al consumatore i suoi diritti. Anche sulla scorta di queste considerazioni si era già ritenuto, in occasione delle ultime revisioni della normativa secondaria, di escludere dall'ambito di applicazione del documento “Principali diritti del cliente” prima i servizi di pagamento e poi il credito ai consumatori.

Pertanto, si prefigura l'eliminazione del documento “Principali diritti del cliente”, con conseguente risparmio di costi per gli intermediari nei termini evidenziati nella *Relazione sull'Analisi di impatto*.

L'occasione della revisione è stata colta anche per semplificare i meccanismi di emanazione e pubblicazione delle Guide pratiche. D'ora in avanti le Disposizioni si limiteranno a fare rinvio ai modelli di Guide pubblicati sul sito web della Banca d'Italia; non sarà più necessaria la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale.

#### **4.2 Foglio informativo e ISC del conto corrente**

In base alle Disposizioni vigenti (sezione II, paragrafo 3), i fogli informativi includono – oltre alle informazioni sul prodotto offerto – anche quelle sui servizi accessori, fermo restando l'obbligo di predisporre un separato foglio informativo per ciascun servizio accessorio se questo è commercializzato anche individualmente.

Nel caso del conto corrente questa regola, volta a consentire al consumatore una comprensione globale dei servizi offerti, determina un rilevante appesantimento dell'informativa precontrattuale, perchè è necessario riportare nel foglio informativo anche tutte le condizioni economiche relative ai servizi di pagamento normalmente abbinati al conto (carte di credito e di debito, bonifici, etc.). Questa circostanza – insieme alla crescente complessità delle strutture di costo dei prodotti offerti dagli intermediari (cfr. *supra*) – ha fatto sì che in molti casi i fogli informativi dei conti correnti, nonostante gli interventi di semplificazione apportati nel 2009, continuino a essere lunghi e farraginosi.

Per limitare questi inconvenienti si ritiene opportuno prevedere – in linea con le proposte formulate nel Protocollo di intesa sottoscritto dall’ABI e dalle associazioni dei consumatori – che il foglio informativo del conto corrente destinato ai consumatori riporti esclusivamente la tabella con le “Principali condizioni economiche” e, a seguire, le rimanenti voci di costo riferite al solo conto corrente; le condizioni relative ai servizi accessori saranno invece riportate in fogli informativi separati. Parallelamente al testo delle Disposizioni, vengono apportate le conseguenti modifiche al modello standard di foglio informativo contenuto nell’Allegato 4A.

Per alleggerire i contenuti del foglio informativo, non viene inoltre più richiesto di indicare nel dettaglio le operazioni la cui registrazione sul conto comporta il pagamento di una commissione.

Infine, le indicazioni sul calcolo dell’ISC per il conto corrente, ora contenute nel provvedimento del 17 febbraio 2010 (*Profili di operatività per il calcolo dell’ISC per i conti correnti*), sono state fatte confluire nella sezione II delle Disposizioni, nel paragrafo 8 che è dedicato proprio all’ISC.

#### **4.3 Documento di sintesi periodico**

L’attuale disciplina prevede che al cliente sia trasmesso, almeno una volta l’anno, un documento di sintesi aggiornato, anche qualora le condizioni economiche applicate al contratto siano rimaste invariate rispetto al documento di sintesi precedentemente inviato.

Per evitare che il cliente riceva comunicazioni non strettamente necessarie in corso di rapporto e ridurre gli oneri amministrativi per gli intermediari, viene ora eliminato l’obbligo di inviare il documento di sintesi periodico quando le condizioni economiche non abbiano subito variazioni nel corso dell’anno (sezione IV, paragrafo 3.2). Il cliente potrà comunque, in ogni momento, chiedere e ottenere gratuitamente dall’intermediario una copia del documento di sintesi aggiornato.

Nella vigente disciplina il documento di sintesi periodico del conto corrente include l’indicazione dell’ISC. Si prevede ora che l’ISC venga riportato nell’estratto conto (sezione IV, paragrafo 3.1): questa modifica renderà più agevole il confronto tra le spese sostenute dal consumatore e quelle associate al profilo tipo; essa tiene altresì conto della circostanza che il documento di sintesi potrebbe non essere inviato (se le condizioni rimangono invariate).

Anche queste innovazioni sono in linea con le proposte formulate nel Protocollo di intesa ABI-consumatori.

#### **4.4 Valorizzazione del documento elettronico**

Un altro gruppo di interventi è connessa con l’evoluzione normativa che valorizza l’impiego di canali digitali di comunicazione:

- si tiene conto delle novità legislative sull’idoneità del documento informatico a integrare il requisito della forma scritta <sup>(17)</sup> (paragrafo 2 della sezione III);
- si consente agli intermediari di prospettare al cliente esclusivamente l’utilizzo della posta elettronica certificata per l’invio delle comunicazioni periodiche (sezione IV, paragrafo 3.1).

---

<sup>(17)</sup> Cfr. articolo 14, comma 1, lett. b), d.lgs. 30 dicembre 2010, n. 235, che ha modificato gli artt. 20 e 21 del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82.

La disposizione, che riguarda solo i contratti offerti a soggetti obbligati per legge ad avere un indirizzo di posta elettronica certificata <sup>(18)</sup>, comporterà una riduzione dei costi per gli intermediari e per i clienti interessati;

- si precisa che l'invio delle comunicazioni richieste dalle Disposizioni in formato elettronico è gratuito; un corrispettivo, adeguato e proporzionato ai costi, può essere richiesto per le comunicazioni diverse da quelle prescritte o inviate con una frequenza maggiore di quella richiesta dalle Disposizioni, o per quelle prescritte ma inviate con modalità diversa da quella telematica (la disposizione è ripresa dall'articolo 127-*bis* del TUB).

## **5. MEDIATORI CREDITIZI E CONFIDI**

La disciplina sulla trasparenza e sulla correttezza dei comportamenti si applica ai mediatori creditizi e ai confidi previsti dall'articolo 112 del TUB, tenendo conto delle specificità della loro attività (articolo 13 della delibera CICR 4 marzo 2003, come modificata). Alla Banca d'Italia è rimesso il compito di individuare le disposizioni applicabili a questi operatori.

### **5.1 Mediatori creditizi (sezione VIII)**

Le norme applicabili ai mediatori creditizi vengono individuate attraverso riferimenti puntuali alle altre pertinenti sezioni delle Disposizioni; specifiche regole vengono dettate solo per gli aspetti che richiedono un adattamento alle peculiarità dell'attività svolta dai mediatori.

La disciplina tiene conto della circostanza che i profili di trasparenza rilevanti per i mediatori creditizi sono due e riguardano: *i)* la trasparenza del servizio di mediazione; *ii)* la trasparenza dei servizi bancari e finanziari prospettati dal mediatore al cliente.

In continuità con quanto previsto sinora dal provvedimento dell'UIC del 2005 (che verrà abrogato), si è ritenuto:

- i) sotto il primo profilo, di estendere ai servizi forniti dal mediatore creditizio gli strumenti di trasparenza previsti dalle Disposizioni (con limitati adattamenti);
- ii) per quanto riguarda l'attività consistente nel consigliare alla clientela servizi bancari e finanziari, di applicare ai mediatori obblighi analoghi a quelli previsti dalle Disposizioni per l'offerta fuori sede, in modo da assicurare che il consumatore possa avere accesso a informazioni complete e chiare già nel momento in cui un prodotto gli viene prospettato.

Per i servizi forniti dal mediatore creditizio (punto *i)*, l'attività di mediazione viene individuata attraverso un richiamo alla definizione contenuta nella legge: messa in relazione, anche attraverso attività di consulenza, di banche o intermediari finanziari con la potenziale clientela per la concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma (articolo 128-*sexies* del TUB); ne consegue che gli adempimenti di trasparenza comprendono ogni aspetto dell'attività svolta dal mediatore, ivi comprese, ad esempio, le eventuali commissioni richieste al cliente per la consulenza prestata.

Le disposizioni richiamate sono quelle di carattere generale (sezione I) nonché quelle relative alla pubblicità e all'informativa precontrattuale (sezione II), ai contratti (sezione III, escluso ovviamente il *conto di base*), alle tecniche di comunicazione a distanza (sezione V) e ai controlli

---

<sup>(18)</sup> Cfr., in particolare: l'articolo 16, commi 6 e 7, del d.l. 29 novembre 2008, n. 185, convertito con modificazioni dalla legge 28 gennaio 2009, n. 2, e successive modifiche; l'articolo 5 del d.l. 18 ottobre 2012, n. 179, convertito con modificazioni dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221; l'articolo 16, comma 9, d.l. 29 novembre 2008, n. 185; gli articoli 5 e 6-*bis* del d.l. 18 ottobre 2012, n. 179.

(sezione X). Non trattandosi di un rapporto di durata che ha uno svolgimento nel tempo, non si applicano invece al servizio di mediazione creditizia le norme sulle comunicazioni in corso di rapporto, a eccezione della richiesta di documentazione su singole operazioni (sezione IV, paragrafo 4); non si applicano nemmeno le deroghe all'obbligo della forma scritta del contratto per le ragioni esposte nella *Relazione sull'analisi di impatto* (paragrafo 4.4).

L'attività del mediatore creditizio consistente nel consigliare alla clientela servizi bancari e finanziari (punto *ii*) è assimilabile all'offerta fuori sede, quando esiste una convenzione tra il mediatore e la banca o l'intermediario; in questo caso si prevede quindi l'applicazione della medesima disciplina, ossia del paragrafo 4 della sezione II. In assenza di convenzione, l'obiettivo di assicurare comunque al cliente una corretta informazione precontrattuale viene perseguito imponendo al mediatore creditizio di consegnare al cliente il foglio informativo e, se prevista, la Guida pratica. Analoghi obblighi vengono stabiliti per l'ipotesi in cui il mediatore creditizio – a prescindere dall'eventuale esistenza di accordi con il finanziatore – proceda alla raccolta di richieste di finanziamento sottoscritte dai clienti per il successivo inoltro all'intermediario erogante. Si prevede inoltre che i mediatori creditizi, quando si avvalgono di tecniche di comunicazione a distanza per consigliare ai clienti specifici prodotti bancari o finanziari o effettuare la raccolta di richieste di finanziamento, inviino al cliente il foglio informativo e, se prevista, la Guida, ovvero il loro indirizzo web diretto.

Per completezza, si richiama poi la disciplina sul credito ai consumatori (sezione VII), che qualifica espressamente i mediatori creditizi come "intermediari del credito" e prevede specifici obblighi di trasparenza e correttezza per il caso in cui il mediatore intervenga nella commercializzazione di un contratto di credito ai consumatori (ad esempio, il mediatore deve comunicare al finanziatore eventuali compensi percepiti dal consumatore, ai fini del calcolo del TAEG, ai sensi dell'articolo 125-*novies*, comma 3, del TUB).

Ai mediatori vengono applicate regole di carattere organizzativo volte a garantire il rispetto della disciplina di trasparenza e la correttezza dei comportamenti; si tratta tuttavia di regole semplificate rispetto a quelle previste in via generale dalla sezione XI:

- si richiamano, innanzitutto, le disposizioni del Ministro dell'economia e delle finanze adottate ai sensi dell'articolo 29 del d.lgs. n. 141/2010 in materia di requisiti organizzativi per le società di mediazione creditizia, che prevedono l'istituzione di un sistema di controllo interno e ne definiscono i compiti; tra questi vi è la verifica della conformità dell'attività svolta dal mediatore creditizio con la normativa e con le procedure interne definite dalla società per garantirne l'osservanza. Riallacciandosi alla disciplina ministeriale, le Disposizioni precisano l'oggetto delle verifiche affidate al sistema di controllo interno con specifico riferimento agli obblighi in materia di trasparenza;
- inoltre, viene richiesto ai mediatori di dotarsi di procedure interne riguardanti l'uso della documentazione di trasparenza, la formazione e i compiti degli addetti al contatto con il pubblico, l'indicazione di altri contratti insieme a un finanziamento.

## **6.2 Confidi (sezione IX)**

La delibera del CICR del 4 marzo 2003 (articolo 13, comma 2-bis) prevede che la Banca d'Italia individui le disposizioni applicabili ai confidi minori iscritti nell'elenco previsto dall'articolo 112 del TUB, tenendo conto delle specificità dell'attività svolta e del carattere accessorio delle garanzie prestate rispetto ai finanziamenti (i quali sono invece assoggettati *in toto* alla disciplina sulla trasparenza e sulla correttezza dei comportamenti).

Muovendosi lungo questa linea, il documento in consultazione dichiara applicabili ai confidi minori, oltre alle disposizioni di carattere generale (sezione I), le seguenti.

**a)** *informativa precontrattuale*. Le regole generali (sezione II) si applicano con alcune precisazioni:

- nella *copia del contratto idonea per la stipula* la commissione dovuta a fronte della garanzia può essere quantificata nell'ammontare massimo e minimo, in attesa della conclusione dell'istruttoria da parte del finanziatore. Questa disposizione tiene in considerazione la circostanza che nella prassi operativa il costo della garanzia è ancorato a elementi quali l'importo e la durata del finanziamento garantito e, pertanto, non può essere definito nel suo esatto ammontare prima della conclusione dell'istruttoria da parte dell'intermediario che eroga il finanziamento;
- anche per i contratti di garanzia è possibile subordinare la consegna al cliente di una bozza personalizzata di contratto al pagamento delle *spese di istruttoria*;
- viene escluso l'obbligo di redigere il *documento di sintesi precontrattuale*: questa semplificazione è motivata dalla struttura particolarmente semplice del contratto di garanzia, la cui unica condizione economica consiste generalmente nella commissione dovuta per la garanzia. E' comunque necessario che il contratto riporti in maniera chiara ed evidenziata il costo della garanzia;
- va messa a disposizione dei clienti la sola Guida pratica sull'accesso all'ABF;
- le previsioni relative al TAEG non riguardano direttamente i confidi, ma vengono osservate dall'intermediario che eroga il finanziamento.

**b)** *Comunicazioni in corso di rapporto*. Ai confidi si applica la normativa generale contenuta nella sezione IV. Nel caso dei rapporti di garanzia intrattenuti dai confidi, tuttavia, le uniche informazioni che possono variare in corso di rapporto sono generalmente quelle relative alle condizioni economiche: le comunicazioni possono essere quindi omesse nei casi di assenza di variazioni delle condizioni contrattuali rispetto alla comunicazione precedente (cfr. *supra*, paragrafo 4.3) e quando le condizioni contrattuali non possono subire alcuna modifica in corso di rapporto, a condizione che il corrispettivo a carico del cliente sia versato in un'unica soluzione subito dopo la stipula del contratto. Resta fermo, ovviamente, il diritto del cliente di ricevere le comunicazioni periodiche dall'intermediario finanziatore, le quali contengono informazioni rilevanti per lo svolgimento del rapporto di garanzia (es. l'ammontare dell'esposizione garantita: cfr. sezione IV, paragrafo 3.1, nota 1, delle Disposizioni).

**c)** Le altre disposizioni dichiarate applicabili ai confidi sono quelle relative ai *contratti* (sezione III), alle *tecniche di comunicazione a distanza* (sezione V), ai *controlli* (sezione X) e alla *trattazione dei reclami della clientela* (sezione XI, paragrafo 3).

Si fa rinvio, per ulteriori considerazioni, alla Relazione sull'analisi di impatto (paragrafo 4.3, *sub b1*).