

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).

Le modifiche sono volte a dare attuazione al nuovo capo II—ter del titolo VI del Testo Unico Bancario, con il quale è stata recepita in Italia la Direttiva 2014/92/UE (“*Payment account directive*” – PAD).

Osservazioni, commenti e proposte possono essere trasmessi, **entro il 14 luglio 2017**, alternativamente agli indirizzi:

- Banca d'Italia, Servizio Regolamentazione e Analisi Macroprudenziale, Divisione Regolamentazione I, via Milano 53 - 00184, Roma
- servizio.ram.regolamentazione1@bancaditalia.it
- ram@pec.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 posta elettronica non sarà considerato una richiesta di non divulgare i commenti.

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

1. PREMESSA

Il documento che si sottopone alla consultazione pubblica è volto a dare attuazione ad alcune disposizioni del titolo VI, capo II-ter, del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (Testo Unico Bancario - TUB), introdotto con il decreto legislativo 15 marzo 2017, n. 37, con il quale è stata recepita in Italia la Direttiva 2014/92/UE (*"Payment account directive"*, di seguito "Direttiva" o "PAD").

La Direttiva armonizza a livello UE alcuni aspetti della disciplina dei conti di pagamento, per assicurare un'adeguata informativa ai consumatori, accrescere la qualità e la trasparenza delle offerte, favorire la concorrenza e aumentare il livello di inclusione finanziaria. In particolare, la Direttiva prevede:

- a) una procedura per assicurare che il trasferimento del conto di pagamento da un intermediario all'altro, chiesto dal cliente, possa avvenire senza disfunzioni (es. interruzione dei servizi di pagamento);
- b) nell'ottica di promuovere l'inclusione finanziaria, il diritto per tutti i consumatori legalmente soggiornanti nell'Unione Europea di aprire un "conto di base" che consenta di fruire almeno di determinati servizi;
- c) regole per favorire un confronto più efficace tra le offerte dei vari prestatori di servizi di pagamento, per consentire alla clientela una scelta informata e consapevole del prodotto più confacente alle proprie esigenze. A questo fine, contempla una documentazione informativa, precontrattuale e periodica, standardizzata a livello europeo e richiede che in ogni Stato membro sia assicurata la presenza di almeno un sito *web* per il confronto tra le offerte dei diversi operatori. La documentazione informativa standardizzata è approntata dall'Autorità Bancaria Europea per mezzo di *technical standard*, attualmente in fase di finalizzazione.

Su alcuni degli ambiti affrontati dalla Direttiva il legislatore italiano era già intervenuto negli anni passati (introducendo una disciplina della portabilità del conto e rendendo obbligatoria l'offerta del "conto di base"); il recepimento della PAD rappresenta l'occasione per integrare la disciplina e collocarla compiutamente nell'ambito della complessiva normativa a tutela dei clienti delle banche e degli altri prestatori di servizi di pagamento, contenuta nel TUB. In particolare, le tutele che la Direttiva assicura alla portabilità "volontaria" sono estese anche ai casi in cui il trasferimento del conto non avviene su iniziativa del consumatore ma a seguito di un'operazione di cessione di rapporti giuridici in blocco da un prestatore di servizi di pagamento all'altro.

Il nuovo capo II-ter del Titolo VI del TUB attribuisce alla Banca d'Italia il potere di dettare le disposizioni di attuazione della nuova disciplina, in particolare sui seguenti aspetti: *i)* le modalità attraverso cui è assicurata al consumatore la continuità dei servizi di pagamento nel caso di operazioni di cessione di rapporti giuridici tra intermediari (articolo 126-*quinquiesdecies* del TUB); *ii)* le modalità attraverso le quali gli intermediari forniscono alla clientela informazioni e chiarimenti sul conto di base (articolo 126-*vicies-quinquies* del TUB); *iii)* l'invio al sito *web*, da parte dei prestatori di servizi di pagamento, dei "*dati necessari per il confronto tra le offerte*" (articolo 126-*terdecies* del TUB) ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ Le restanti disposizioni della cui predisposizione la legge incarica la Banca d'Italia (es. in tema di informazioni precontrattuali e comunicazioni periodiche) saranno emanate dopo l'approvazione, a livello europeo, dei *technical standard* previsti dalla Direttiva.

Il termine della consultazione è di 30 giorni; esso è più breve di quello ordinario ⁽²⁾, in quanto l'articolo 2 del d.lgs. n. 37/2017, entrato in vigore il 14 aprile 2017, prevede che la disciplina sia adottata entro il 12 agosto 2017; gli stretti tempi previsti per l'emanazione delle disposizioni non consentono di tenere la consultazione nei tempi ordinari.

In considerazione della modesta discrezionalità attribuita dalla legge all'intervento regolamentare della Banca d'Italia (la qual cosa comporta che gli ambiti lasciati alle valutazioni dell'autorità siano ridotti) e della portata limitata delle modifiche normative illustrate nel presente documento di consultazione, le scelte regolamentari proposte non sono accompagnate da un'analisi di impatto della regolamentazione.

2. CONTINUITÀ DEI SERVIZI DI PAGAMENTO NEL CASO DI CESSIONE DI RAPPORTI GIURIDICI IN BLOCCO

In questo paragrafo si illustrano gli interventi diretti a dare attuazione all'articolo 126-*quinquiesdecies*, comma 10, del TUB.

L'obiettivo è garantire al consumatore che subisce il trasferimento del conto di pagamento una tutela almeno pari a quella prevista dalla PAD per il caso in cui il trasferimento dipenda invece da un'autonoma iniziativa del cliente; allo stesso tempo, sulla base del principio di proporzionalità, la disciplina posta in consultazione tende a ridurre al minimo gli oneri gravanti sugli intermediari, valorizzando in massima parte le procedure già adottate dal sistema bancario e, in ogni caso, quelle necessarie per adempiere agli obblighi previsti dalla Direttiva per l'ipotesi di trasferimento su iniziativa del cliente.

Il trasferimento del conto di pagamento da un intermediario a un altro, possibile conseguenza di una più ampia operazione di cessione di rapporti giuridici (ad esempio in occasione di una cessione di azienda o di un complesso di sportelli bancari), comporta, per i titolari dei conti, la variazione dell'IBAN e la sostituzione degli strumenti necessari per usufruire dei servizi di pagamento (es. carte di pagamento, assegni); la variazione dell'IBAN, a sua volta, può avere conseguenze sul buon fine delle operazioni di addebito e di accredito che avvengono in automatico sul conto (es. accredito dello stipendio, domiciliazione di utenze): in ragione di ciò, è opportuno garantire una informativa puntuale e tempestiva circa l'operazione di cessione e l'adozione di soluzioni organizzative adeguate da parte degli intermediari, in modo da assicurare la continuità dei pagamenti e degli incassi.

La Banca d'Italia è già intervenuta sul tema nel 2013; in quell'occasione è stato previsto che in caso di cessione di rapporti giuridici il cessionario comunichi al titolare del conto le informazioni necessarie per assicurare la continuità dei servizi connessi al conto con un anticipo di almeno 30 giorni ⁽³⁾.

Le disposizioni oggetto di consultazione intervengono ora sulla disciplina dei requisiti organizzativi degli intermediari, richiedendo la predisposizione di una serie di presidi; in particolare:

⁽²⁾ Cfr. l'articolo 4 del provvedimento della Banca d'Italia del 24 marzo 2010, *Regolamento recante la disciplina dell'adozione degli atti di natura normativa o di contenuto generale della Banca d'Italia nell'esercizio delle funzioni di vigilanza bancaria e finanziaria, ai sensi dell'articolo 23 della legge 28 dicembre 2005, n. 262.*

⁽³⁾ La disciplina dettata nel 2013, modificata marginalmente per assicurarne il coordinamento con le nuove regole previste dalla sezione XI, rimane applicabile ai casi in cui l'operazione di cessione coinvolga soggetti che non hanno la qualità di consumatori.

- l’informativa da inviare al consumatore deve avere un contenuto dettagliato: ad esempio essa deve contenere, oltre a indicazioni sulle coordinate e sui nuovi strumenti di pagamento, informazioni sulla possibilità per il cliente di ottenere chiarimenti da parte dell’intermediario e di segnalare disfunzioni e anomalie connesse con il trasferimento;
- i dati contenuti negli archivi di sistema e nelle procedure sono aggiornati tempestivamente (ad esempio, l’aggiornamento dei dati contenuti negli archivi che consentono di derivare dall’IBAN il codice BIC - necessario per la trasmissione delle istruzioni di pagamento a livello interbancario – e delle altre anagrafiche rilevanti); l’aggiornamento deve essere tempestivo, per assicurare la continuità nell’esecuzione dei pagamenti, e conforme alle regole di funzionamento degli archivi stessi;
- sono approntate soluzioni applicative e informatiche che assicurino la continuità nella fruizione dei servizi di pagamento (ad es. reindirizzamento automatico dei bonifici destinati al conto di pagamento detenuto presso l’intermediario cedente verso il nuovo conto di pagamento aperto presso l’intermediario cessionario) per un periodo di almeno 12 mesi dal momento in cui la cessione produce i suoi effetti;
- sono predisposti meccanismi automatici di trasferimento degli “ordini permanenti di bonifico”: in questo modo risulterà assicurata la continuità dei pagamenti effettuati per mezzo del conto;
- previa autorizzazione del consumatore, è inviata una comunicazione ai soggetti che effettuano bonifici ricorrenti sul conto oggetto del trasferimento e ai beneficiari degli ordini di addebiti diretti; sarà così possibile rendere edotti questi soggetti dei dati relativi al nuovo conto (es. del nuovo IBAN) e consentire loro di procedere alle future operazioni di pagamento e incasso in base a informazioni aggiornate.

Le procedure devono anche prevedere come verranno gestite eventuali disfunzioni e anomalie conseguenti al trasferimento del conto (anche tramite canali di interazione con la clientela dedicati e un’assistenza tempestiva ed efficace per la rapida soluzione dei problemi).

Queste regole non si applicano alle cessioni che hanno luogo nell’ambito di procedure di amministrazione straordinaria, liquidazione coatta amministrativa o risoluzione, a causa dei brevi tempi a disposizione in questo tipo di procedure.

La previsione relativa all’inapplicabilità della disciplina sulla continuità dei servizi di pagamento ai casi di amministrazione straordinaria, liquidazione coatta amministrativa e risoluzione intende conciliare al meglio la tutela della clientela con l’esigenza di assicurare la necessaria riservatezza e speditezza delle procedure di gestione delle situazioni di crisi degli intermediari.

I rispondenti alla consultazione ritengono preferibile una diversa opzione normativa per assicurare questo bilanciamento?

3. CONTO DI BASE

Si interviene per modificare il paragrafo 4 della sezione III delle Disposizioni (dedicato appunto al “conto di base”). Il testo riprende e aggiorna le indicazioni già dettate con riferimento al “conto di base” previsto dal decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, e disciplinato da una Convenzione tra il Ministero dell’economia e delle finanze, la Banca d’Italia, l’Associazione Bancaria Italiana, Poste Italiane S.p.A e l’Associazione Italiana Istituti di pagamento e moneta elettronica. In particolare, il paragrafo 4 verrebbe riformulato per:

- richiamare l’obbligo degli intermediari di offrire un “conto di base”;
- chiarire che se l’intermediario già offre un conto che non prevede l’applicazione di costi a carico del consumatore almeno con riguardo ai servizi e alle operazioni previste per il “conto di base”, tale conto gratuito può sostituire il “conto di base” (la cui disciplina trova comunque applicazione): non è quindi necessario approntare un conto *ad hoc*, se l’intermediario già ne offre uno che assicura lo stesso livello di tutela per la clientela;
- specificare, adattandole alle specificità del “conto di base”, alcune disposizioni generali in materia di Indicatore Sintetico di Costo ⁽⁴⁾.

Le disposizioni in consultazione rappresentano un intervento di mero adattamento di previsioni già esistenti al quadro normativo conseguente al recepimento della PAD: esse non alterano sostanzialmente le regole che gli intermediari erano già tenuti a rispettare e non comportano un aggravio degli oneri a loro carico. Una più compiuta disciplina della trasparenza del conto di base potrà essere effettuata dopo l’adozione da parte della Commissione europea dei *technical standard* in materia di informativa precontrattuale e periodica previsti dalla PAD, allorché verranno riviste nel complesso le disposizioni sulla trasparenza dei conti di pagamento per adeguare l’ordinamento italiano al quadro europeo.

4. INFORMAZIONI CHE LE BANCHE DEVONO TRASMETTERE AI SITI WEB DI COMPARAZIONE

Il documento di consultazione non contiene disposizioni circa la disciplina dei siti *web* di confronto tra le condizioni economiche dei diversi conti di pagamento offerti dagli intermediari; la materia è oggetto di una nuova iniziativa legislativa, attualmente in fase avanzata di esame da parte del Parlamento ⁽⁵⁾. Se approvata nella versione in discussione, essa comporterebbe un diverso assetto normativo della materia: in particolare, a un decreto del Ministro dell’economia e delle finanze di concerto con il Ministro dello sviluppo economico, adottato sentita la Banca d’Italia, sarebbe assegnato il compito di individuare “*i prodotti bancari più diffusi tra la clientela per i quali è assicurata la possibilità di confrontare le spese a chiunque addebitate dai prestatori di servizi di pagamento*”, nonché definire “*modalità e i termini secondo i quali i prestatori dei servizi di pagamento provvedono a fornire i dati necessari alla comparazione*” e “*modalità per la pubblicazione nel sito internet, nonché i relativi aggiornamenti periodici*”. Su questo specifico aspetto si ritiene pertanto opportuno, in questa fase, attendere la compiuta definizione del quadro legislativo e non sottoporre a consultazione pubblica ipotesi di attuazione dell’articolo 126-terdecies del TUB in materia di trasmissione dei dati al sito *web* di confronto.

⁽⁴⁾ In particolare, si prevede che l’ISC sia calcolato con riguardo ai soli “profili tipo” di conto di base che verranno previsti con decreto del Ministro dell’economia e delle finanze ai sensi dell’articolo 126 -*vicies semel* del T.U. e limitatamente al numero di operazioni e ai servizi ivi previsti.

⁽⁵⁾ Cfr. AC 3012-B.

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI
BANCARI E FINANZIARI

CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

SEZIONE I

DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

(omissis)

3. Definizioni

Ai fini del presente provvedimento si definiscono:

(omissis)

— **“conto di base”, il conto definito dall’articolo 126-decies, comma 3, lett. g), del T.U.;**

(omissis)

SEZIONE III
CONTRATTI
(*omissis*)

4. Conto di base

Ai sensi dell'articolo 126-*noviesdecies* del T.U. le banche, gli istituti di moneta elettronica, gli istituti di pagamento e Poste Italiane S.p.A. sono tenuti a offrire ai consumatori un "conto di base" avente le caratteristiche individuate dall'articolo 126-*vicies semel* del T.U. Nel caso in cui gli intermediari già offrano un conto di pagamento che non prevede l'applicazione di costi a carico del consumatore almeno con riguardo ai servizi e al numero di operazioni previsti dal decreto del Ministro dell'economia e delle finanze di cui al paragrafo successivo ⁽¹⁾, l'obbligo di offerta del "conto di base" si intende soddisfatto; in questo caso, il foglio informativo del conto specifica che esso tiene luogo del "conto di base" ed è assoggettato alla disciplina del "conto di base" prevista dal T.U.

Il "conto di base" include, a fronte di un canone annuale onnicomprensivo, un numero determinato di operazioni e servizi nonché le relative scritture contabili. In base alla legge:

- a) il numero e la tipologia di servizi inclusi è stabilito dal T.U. (articolo 126 -*vicies semel* e Allegato A del T.U.) e da un decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze, emanato sentita la Banca d'Italia. Sempre con decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze sono individuate le fasce di clientela socialmente svantaggiate alle quali il "conto di base" è offerto senza spese;
- b) resta ferma la possibilità di addebitare al cliente spese per le operazioni eccedenti i limiti indicati dal decreto (c.d. "operazioni in numero superiore") e per le operazioni aggiuntive, alle condizioni da questo stabilite.

Al "conto di base" si applicano tutte le disposizioni di legge rilevanti in materia di operazioni e servizi bancari, incluso il presente provvedimento.

In deroga a quanto previsto dalla sezione II, paragrafo 8, l'ISC del "conto di base" è calcolato tenendo conto di tutti i servizi e di tutte le operazioni incluse; in deroga all'Allegato 5A, l'ISC è calcolato con riferimento ai soli "profili tipo" di conto di base previsti dal decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze ai sensi dell'articolo 126 -*vicies semel* del T.U. e con riguardo al numero di operazioni e ai servizi ivi previsti.

(1) Il conto si reputa gratuito quando il relativo ISC, calcolato in conformità di quanto previsto per l'ISC del conto di base, è pari a 0 euro.

SEZIONE IV

COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA

1. Premessa

(omissis)

Ove non segua procedure analoghe a quelle previste dal paragrafo 2-ter della sezione XI, nei rapporti con soggetti diversi dai consumatori, in caso di cessione di rapporti giuridici cui si applichi l'articolo 58 del T.U., il cessionario comunica con congruo anticipo, almeno 30 giorni prima, ai titolari dei conti correnti e dei conti di pagamento le informazioni necessarie per assicurare che il cliente possa fruire senza soluzione di continuità dei servizi connessi al conto (es. servizi di pagamento) (1). ~~La comunicazione può essere omessa se è assicurata al cliente continuità nella prestazione dei servizi di pagamento; in questo caso, se è comunque astrattamente prevedibile il verificarsi di una discontinuità nella prestazione di servizi di pagamento per un breve arco temporale, fermi restando gli obblighi contrattuali, il cessionario ne dà comunicazione personalizzata e tempestiva alla clientela.~~

(1) Con riferimento alle cessioni effettuate nell'ambito di procedure di risoluzione delle crisi, il cessionario comunica - non appena possibile e, comunque non oltre 20 giorni lavorativi dalla realizzazione della operazione di cessione - ai titolari dei conti correnti e dei conti di pagamento trasferiti le informazioni necessarie per fruire senza soluzione di continuità dei servizi connessi al conto.

SEZIONE XI

REQUISITI ORGANIZZATIVI

1. Premessa

(omissis)

La presente sezione disciplina le procedure e le iniziative organizzative che gli intermediari debbono porre in essere in relazione all'attività avente a oggetto le operazioni e i servizi disciplinati ai sensi del titolo VI del T.U.; i paragrafi 2 e 2-bis si applicano solo quando tale attività è svolta nei confronti della clientela al dettaglio; **il paragrafo 2-ter si applica solo quanto tale attività è svolta nei confronti di consumatori**. Le disposizioni sono complementari alle discipline concernenti la funzione di conformità nonché l'organizzazione e i controlli interni.

(omissis)

2-ter Continuità dei servizi di pagamento nel caso di cessione di rapporti giuridici in blocco

Il presente paragrafo dà attuazione all'articolo 126- *quinquiesdecies* comma 10, del T.U., in base al quale, nel caso di operazioni che comportino la cessione di rapporti di conti di pagamento con consumatori ad altro intermediario, è assicurata ai consumatori la continuità nella fruizione dei servizi di pagamento.

Esso si applica ai rapporti di conti di pagamento con consumatori, in caso di cessione di azienda, di rami di azienda, di beni e rapporti giuridici individuabili in blocco (la "cessione"). Salvo quanto stabilito nell'ultimo capoverso, questo paragrafo non si applica alle cessioni effettuate nell'ambito di una procedura di amministrazione straordinaria, liquidazione coatta amministrativa o risoluzione.

Gli intermediari, quando procedono a operazioni di cessione che interessano anche rapporti di conti di pagamento con consumatori, adottano procedure interne che garantiscono, anche mediante la conclusione di accordi tra cedente e cessionario e l'adesione a iniziative di autoregolamentazione:

- a) **che il consumatore riceva con congruo anticipo, almeno 30 giorni prima del momento in cui la cessione produce i suoi effetti, le informazioni relative alle conseguenze della cessione sul conto di pagamento (ad esempio, sul nuovo IBAN e su come ottenere, se del caso, i nuovi strumenti di pagamento), alle modalità per ricevere chiarimenti e segnalare disfunzioni e anomalie nonché relative ai servizi di cui alle lettere c), d), e), f);**
- b) **l'aggiornamento tempestivo dei dati negli archivi di sistema e nelle procedure utili alla funzionalità del sistema dei pagamenti;**
- c) **soluzioni applicative e informatiche che assicurino la continuità nella fruizione dei servizi di pagamento per un periodo di almeno 12 mesi a decorrere dal momento in cui l'operazione di cessione produce i suoi effetti (ad esempio, reindirizzamento automatico dei bonifici ricevuti sul conto di pagamento detenuto presso l'intermediario cedente verso il nuovo conto di pagamento di destinazione detenuto presso l'intermediario cessionario);**

- d) il trasferimento, a valere sul conto presso l'intermediario cessionario, degli ordini permanenti di bonifico presenti sul conto detenuto presso l'intermediario cedente;**
- e) se vi è l'autorizzazione del consumatore, la comunicazione delle coordinate del conto di pagamento presso l'intermediario cessionario ai pagatori che effettuano bonifici ricorrenti in entrata sul conto di pagamento detenuto presso l'intermediario cedente e ai beneficiari degli ordini relativi ad addebiti diretti presenti sul medesimo conto di pagamento; la comunicazione deve avvenire almeno 6 mesi prima che siano interrotte le soluzioni informatiche indicate alla lettera c). Il cliente fornisce all'intermediario le informazioni occorrenti alla trasmissione della comunicazione;**
- f) con riguardo a eventuali disfunzioni e anomalie verificatesi in connessione con la cessione:**
 - i) la possibilità, per il consumatore, di segnalare la disfunzione o l'anomalia senza alcun costo, e di ottenere una risposta tempestiva;**
 - ii) un'adeguata assistenza al consumatore, idonea a minimizzare il disagio eventualmente subito;**
 - iii) la correzione in tempi ristretti di disfunzioni e anomalie.**

Con riferimento alle cessioni effettuate nell'ambito di una procedura di amministrazione straordinaria, liquidazione coatta amministrativa o risoluzione, il cessionario comunica - non appena possibile e, comunque non oltre 20 giorni lavorativi dalla realizzazione della cessione - ai titolari dei conti di pagamento trasferiti le informazioni necessarie per fruire senza soluzione di continuità dei servizi di pagamento connessi al conto.