

## **PROTOCOLLO DI INTESA TRA LA BANCA D'ITALIA E L'AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO IN MATERIA DI TUTELA DEI CONSUMATORI NEL MERCATO BANCARIO E FINANZIARIO**

### **La Banca d'Italia e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato**

**VISTO** il Protocollo quadro del 22 febbraio 2011 sulla cooperazione tra l'AGCM e la Banca d'Italia per coordinare e rendere più efficace l'esecuzione dei rispettivi mandati istituzionali in materia di tutela del consumatore;

**VISTI** gli articoli 20 e 21 della legge 28 dicembre 2005, n. 262, recante le “*Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari*”, e successive modifiche e integrazioni;

**VISTI** il Titolo VI e gli articoli 128-*decies*, 133, 144, 145 e 146 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, recante il “*Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia*”, e successive modifiche e integrazioni;

**VISTI** la deliberazione del CICR del 4 marzo 2003, recante la “*Disciplina della trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*”; il provvedimento del Governatore del 29 luglio 2009, recante le “*Disposizioni di vigilanza sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e sulla correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*”, e successive modifiche e integrazioni;

**VISTI** gli articoli da 18 a 27-*quater* del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il “*Codice del consumo*”, e successive modifiche e integrazioni;

**VISTO** in particolare l'articolo 27, comma 1-*bis* del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il “*Codice del Consumo*”, ai sensi del quale: “Anche nei settori regolati, ai sensi dell'articolo 19, comma 3, la competenza ad intervenire nei confronti delle condotte dei professionisti che integrano una pratica commerciale scorretta, fermo restando il rispetto della regolazione vigente, spetta, in via esclusiva, all'Autorità garante della concorrenza e del mercato, che la esercita in base ai poteri di cui al presente articolo, acquisito il parere dell'Autorità di regolazione competente. Resta ferma la competenza delle Autorità di regolazione ad esercitare i propri poteri nelle ipotesi di violazione della regolazione che non integrino gli estremi di una pratica commerciale scorretta. Le Autorità possono disciplinare con protocolli di intesa gli aspetti applicativi e procedurali della reciproca collaborazione, nel quadro delle rispettive competenze”;

**VISTA** la delibera AGCM n. 24955 del 5 giugno 2014, recante il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*”;

**CONSIDERATI** i poteri che ai sensi del Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia spettano alla Banca d'Italia al fine di assicurare, tra l'altro, la trasparenza delle condizioni contrattuali e la correttezza dei rapporti con la clientela;

**CONSIDERATI** i poteri che ai sensi del Codice del Consumo spettano all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato al fine di tutelare il consumatore dalle pratiche commerciali scorrette;

**RAVVISATA** l'opportunità di realizzare, mediante lo scambio di informazioni, un coordinamento tra le due Autorità che consenta a ciascuna di tener conto delle iniziative assunte dall'altra al fine di:

- assicurare un'efficace tutela dei consumatori nei rapporti con gli intermediari bancari e finanziari;
- promuovere l'efficienza e la coerenza dell'azione amministrativa;
- contenere gli oneri che gravano sugli intermediari in ragione dell'esercizio dell'attività di vigilanza;
- evitare sovrapposizioni nei rispettivi interventi a tutela dei consumatori;

**convengono quanto segue:**

### **Art. 1. Definizioni**

1. Ai fini del presente Protocollo, si intendono per:

- AGCM: l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato;
- Autorità: l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e la Banca d'Italia;
- disposizioni sulla trasparenza e correttezza: le norme del Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia richiamate in premessa e le disposizioni, pure richiamate in premessa, emanate dalle autorità creditizie ai sensi delle medesime norme di legge;
- intermediari: le banche, gli istituti di pagamento, gli istituti di moneta elettronica, gli intermediari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia, i mediatori creditizi, gli agenti in attività finanziaria nonché gli intermediari e i confidi che, ai sensi dell'articolo 10, commi 1 e 2, del decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, continueranno, per il periodo transitorio previsto dal medesimo decreto, a essere iscritti negli elenchi di cui ai precedenti articoli 106 e 107 del Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia;
- pratiche commerciali scorrette: le pratiche di cui agli articoli 20, 21, 22, 23, 24, 25 e 26 del Codice del Consumo;
- regolamento sulle procedure: il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*", richiamato in premessa.

### **Art. 2. Attività di cooperazione**

1. L'AGCM e la Banca d'Italia cooperano nelle seguenti forme:

- a) coordinamento degli interventi istituzionali su settori di comune interesse;

- b) segnalazione dell'AGCM alla Banca d'Italia di casi in cui, nell'ambito di procedimenti di competenza dell'AGCM medesima, emergano ipotesi di eventuali violazioni da parte degli operatori delle norme alla cui applicazione è preposta la Banca d'Italia;
  - c) segnalazione della Banca d'Italia all'AGCM di casi in cui, nell'ambito di procedimenti di competenza della Banca d'Italia medesima, emergano ipotesi di eventuali fattispecie di pratiche commerciali scorrette relative ai settori creditizio e finanziario.
2. In particolare, la Banca d'Italia e l'AGCM cooperano nello svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali attraverso i seguenti strumenti:
- a) costituzione di un gruppo di lavoro permanente sull'attuazione del presente Protocollo, anche al fine di promuovere il confronto tra le Autorità su tematiche di comune interesse inerenti alla tutela dei consumatori nei rapporti con gli intermediari bancari e finanziari;
  - b) scambio reciproco di documenti e informazioni - secondo modalità pratiche da concordare - sui procedimenti avviati da ciascuna Autorità nell'esercizio dei poteri indicati in premessa.

### **Art. 3. Parere**

1. Al termine dell'istruttoria svolta ai sensi del regolamento sulle procedure, l'AGCM chiede alla Banca d'Italia il parere di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, trasmettendo altresì la documentazione rilevante. La Banca d'Italia si pronuncia entro trenta giorni dal ricevimento della richiesta di parere e della relativa documentazione.
2. Nell'ipotesi in cui vengano presentati impegni da parte del professionista, l'AGCM, ove non ritenga la pratica commerciale manifestamente grave e scorretta ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, ovvero non ritenga manifestamente inidonei gli impegni proposti, invia la relativa documentazione alla Banca d'Italia, che rilascia il parere di cui al comma precedente entro quarantacinque giorni dal ricevimento della richiesta di parere e della connessa documentazione.
3. In base a quanto previsto nell'articolo 27, comma 1-*bis*, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, il rispetto della regolazione vigente da parte del professionista esclude, limitatamente a tale profilo, la configurabilità di una condotta contraria alla diligenza professionale.
4. Decorso il termine per il rilascio del parere, l'AGCM può adottare il provvedimento di sua competenza.

### **Art. 4. Segreto d'ufficio**

1. Le informazioni e i documenti comunicati da un'Autorità all'altra restano sottoposti al segreto d'ufficio secondo le disposizioni previste dalla normativa vigente per l'Autorità che li ha comunicati per prima.
2. In ogni caso, ciascuna Autorità, in sede di trasmissione delle informazioni o dei documenti, fa presente all'altra il trattamento della riservatezza applicato agli stessi.

### **Art. 5. Comunicazioni tra le Autorità**

1. Al fine di ridurre i tempi di trasmissione, le comunicazioni tra le Autorità possono essere

anticipate via fax o via e-mail.

#### **Art. 6. Servizi o Unità interne competenti**

1. Ai fini dell'attuazione del presente Protocollo, sono competenti per l'AGCM la Direzione Credito della Direzione Generale per la tutela del consumatore, per la Banca d'Italia il Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio del Dipartimento Vigilanza Bancaria e Finanziaria.

#### **Art. 7. Integrazioni e modifiche**

1. Entro un anno dalla data di sottoscrizione del Protocollo le Autorità avviano il processo di revisione del presente Protocollo. Resta ferma la possibilità di apportare, di comune accordo, anche prima di quella data, integrazioni e modifiche per tenere conto di nuove disposizioni normative o di ulteriori aspetti che potranno emergere nel corso della collaborazione, nonché dell'esigenza di precisare strumenti e modalità della collaborazione stessa.

#### **Art. 8. Pubblicità del Protocollo**

1. Il presente Protocollo è pubblicato da ciascuna Autorità nel rispettivo sito internet.

#### **Art. 9. Disposizioni finali**

1. Il presente Protocollo sostituisce il Protocollo quadro del 22 febbraio 2011 e resta in vigore sino al completamento del processo di revisione previsto dall'articolo 7.

Roma, 14 ottobre 2014

per la BANCA D'ITALIA

*Il Governatore*

**Ignazio Visco**

per l'AUTORITÀ GARANTE DELLA  
CONCORRENZA E DEL MERCATO

*Il Presidente*

**Giovanni Pitruzzella**