



Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti

RESOCONTO DELLA CONSULTAZIONE

Luglio 2009

La consultazione si è chiusa il 17 maggio 2009.

Sono pervenuti 25 documenti provenienti da:

1) Autorità:

Garante per la protezione dei dati personali

2) associazioni ed organismi rappresentativi degli intermediari e dei consumatori:

ABI - Associazione Bancaria Italiana

AFIN - Associazione Finanziarie Italiane

Altroconsumo - Associazione Indipendente di Consumatori

Assilea - Associazione Italiana Leasing

Assifact - Associazione Italiana per il Factoring

Assofin - Associazione Italiana del Credito al Consumo e Immobiliare

CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti

Conciliatore BancarioFinanziario

FederCASSE - Federazione Nazionale delle BCC

UFI - Unione Finanziarie Italiane

3) intermediari, professionisti ed altri privati:

Banca Marche

Banca Passadore

Banca Sella Holding

BancaTercas

CheBanca!

Deutsche Bank

FIDE

Freshfields Bruckhaus Deringer LLP

Sig. Matteo Mazzoni

Orrick, Herrington & Sutcliffe

Veneto Banca Holding

4) altri 3 soggetti che non hanno prestato il proprio consenso alla pubblicazione dei documenti inviati; le relative osservazioni sono riportate nella tabella in forma anonima e contrassegnate dalle lettere A, B,C.

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
Impostazione generale del documento	<p>Con riferimento alla <u>tecnica normativa</u> impiegata, viene criticato l'utilizzo di norme non imperative e proposto di eliminare le forme incerte (es. condizionali) e le alternative lasciate alla libera scelta dell'intermediario. Viene ritenuta inopportuna, inoltre, la scelta di riportare in nota alcuni aspetti importanti del rapporto banca-cliente (CNCU, pag. 4 e s.; A).</p> <p>Con riguardo ai <u>rapporti con il quadro normativo di riferimento</u>, viene lamentata la difficoltà di considerare l'insieme delle discipline in materia di trasparenza e correttezza dei comportamenti come "un complesso regolamentare integrato", tenuto conto dell'esistenza di aree di sovrapposizione tra le diverse fonti e della necessità degli intermediari di rapportarsi contemporaneamente con varie Autorità di vigilanza (ad es. Banca d'Italia, Consob, AGCM) in relazione a profili distinti delle medesime materie.</p> <p>Viene quindi chiesto di rafforzare ulteriormente il coordinamento esistente tra le citate Autorità per evitare il rischio di disposizioni non omogenee (UFI; A). Vengono richiamate, inoltre, esigenze di coordinamento con altre normative - in particolare quelle in materia di mediatori creditizi, credito al consumo e servizi di pagamento - in corso di modifica a livello primario e il cui recepimento dovrebbe condurre a una revisione il più possibile completa della disciplina (UFI; CNCU, pag. 5).</p>	<p>L'utilizzo di forme non imperative risponde spesso all'esigenza di indicare all'intermediario modelli di comportamento che, anche se auspicabili, non possono essere loro imposti poiché rientrano nell'ambito delle scelte lasciate dalla legge alla loro autonomia. Altre volte l'utilizzo di forme non imperative o alternative risponde alla necessità di fissare obiettivi, lasciando all'intermediario la facoltà di individuare gli strumenti concreti più adeguati al loro raggiungimento. Per quanto riguarda l'utilizzo delle note, si fa presente che esse hanno lo stesso valore del testo.</p> <p>L'esistenza di più corpi normativi rispecchia le specificità dei diversi comparti dell'intermediazione finanziaria; il coordinamento tra le Autorità - sia nella fase di produzione della normativa secondaria, sia nei controlli - è assicurato dalla presenza di accordi, protocolli d'intesa e confronti formali e informali. Con specifico riferimento ai rapporti tra la disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari - prevista dalle presenti disposizioni - e quella dei servizi e attività di investimento è stato inserito un apposito paragrafo volto a chiarire la linea di confine.</p> <p>Per quanto attiene alle indubbe esigenze di coordinamento con altre normative, in corso di modifica a livello primario, si fa presente che in seguito al prossimo recepimento delle direttive in materia di credito al consumo e servizi di pagamento e alla riforma legislativa in materia di mediatori creditizi, si provvederà ad adeguare le pertinenti disposizioni secondarie di trasparenza. Considerata l'esigenza per gli intermediari di procedere a interventi di adeguamento nel giro di pochi mesi, si è ritenuto preferibile, in tali materie, mantenere in vigore l'attuale disciplina fino alla completa definizione del quadro legislativo.</p> <p>Su un piano più generale, si ricorda che ulteriori obiettivi di razionalizzazione della disciplina legislativa in materia di trasparenza dei servizi bancari e finanziari, potranno essere</p>

Disposizioni**Commenti****Considerazioni**

Con riferimento agli indirizzi generali della riforma, dalla maggioranza dei commenti pervenuti emerge una diffusa condivisione degli obiettivi di semplificazione, comparabilità delle informazioni e rafforzamento della tutela della clientela perseguiti dalla disciplina; viene inoltre condivisa la scelta di accorpate in un unico provvedimento le regole di trasparenza per le diverse categorie di intermediari, privilegiando un'impostazione per materia rispetto a quella per soggetti fino ad ora seguita (UFI; B). Da parte di altri, invece, viene affermato che il provvedimento non realizza una semplificazione ma comporta, in aggiunta a tutti gli adempimenti di trasparenza già previsti (in relazione ai quali si prospetta l'ulteriore onere di revisionare tutti i fogli informativi), l'introduzione di nuovi obblighi (calcolo dell'ISC, riepilogo annuale delle spese), i quali, se prescritti per la sola clientela al dettaglio, rischiano di comportare ulteriori elementi di difficoltà ed oneri gestionali (Veneto Banca, pag. 2 e s.). Viene inoltre segnalato che alcune previsioni lasciano intravedere una sproporzione tra costi e benefici attesi (Banca Marche). Quanto alla standardizzazione dei documenti, viene sottolineato che un suo uso eccessivo non favorisce la competitività tra gli intermediari, in quanto crea il rischio di un acritico adeguamento ai modelli prescritti e ostacola l'adozione da parte dell'intermediario di soluzioni più consone alle effettive esigenze dei propri clienti e di sistemi di rilevazione della *customer satisfaction* (CheBanca!, pag.1).

realizzati attraverso l'esercizio della delega attribuita al Governo dalla legge comunitaria 2008 che permette un coordinamento delle disposizioni contenute nel TUB con altre, sulle stesse materie, oggetto di intervento recente da parte del legislatore.

L'obiettivo della semplificazione, richiamato nella Relazione illustrativa al documento di consultazione, non consiste necessariamente in una riduzione degli adempimenti di trasparenza cui sono soggetti gli intermediari, quanto piuttosto in una semplificazione del contenuto della documentazione messa a disposizione dei clienti (al fine di favorire comprensibilità e confrontabilità dell'offerta), in una razionalizzazione degli adempimenti a carico degli intermediari e in una diversificazione degli obblighi in applicazione del principio di proporzionalità. In tale contesto, l'introduzione di nuovi adempimenti (ad es. quelli collegati all'ISC) risponde a obiettivi di una migliore informazione e di una maggiore tutela del cliente; la standardizzazione di alcuni prodotti favorisce inoltre il confronto tra le offerte degli intermediari: per questa via, contribuisce a migliorare il grado di concorrenza del mercato e, di nuovo, a elevare il grado di tutela del cliente.

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
<p>Disposizioni di carattere generale (cfr. sez. I, par. 1)</p>	<p>(a) Con riferimento all'esclusione dall'ambito applicativo delle operazioni e servizi sottoposti alla disciplina di trasparenza TUF-Consob "salvo che si tratti di credito al consumo", viene chiesto di inserire nella norma la definizione di <u>credito al consumo</u> data dal TUB, con le relative esclusioni (ABI, pag.10). Si chiede altresì di specificare se, oltre ai servizi di investimento regolati dal TUF, siano escluse anche le "<u>attività di investimento</u>" (Studio legale Freshfields).</p>	<p>(a) Le disposizioni sono state modificate accogliendo i suggerimenti formulati.</p>
<p>(a) Finalità e ambito di applicazione oggettivo (par. 1.1)</p>	<p>Viene manifestata l'esigenza di un chiarimento in ordine all'inclusione nel campo di applicazione del nuovo provvedimento dei <u>certificati di deposito</u> non consistenti in strumenti finanziari. In proposito, mentre alcuni suggeriscono più radicalmente l'eliminazione dal testo di ogni riferimento alla distinzione tra CD consistenti in strumenti finanziari e non (posto che tutti i CD sarebbero strumenti finanziari, come tali soggetti agli obblighi informativi stabiliti dalla Consob) (ABI, pag. 10 e ss.), altri propongono di identificare la categoria dei CD rappresentati da strumenti finanziari in base al requisito della loro <u>negoziabilità</u> (Credem). Si propone, inoltre, di richiamare tra le fattispecie di <u>prodotti finanziari</u> citate a titolo esemplificativo nel provvedimento anche le carte commerciali, le cambiali finanziarie e le polizze di credito commerciale (C).</p>	<p>Il testo è stato chiarito.</p>
	<p>Con riguardo ai c.d. "prodotti composti", si auspica un chiarimento sul concetto di finalità "<u>preponderante</u>" di investimento (ABI, pag. 12).</p>	<p>Il criterio della finalità "preponderante" di investimento è stato introdotto per chiarire la linea di confine tra ambito di applicazione della presente disciplina e quello del TUF e la portata della definizione di "prodotti finanziari" contenuta nel TUF (art. 1, comma 1, lett. u). La norma, nell'individuare i prodotti sottoposti all'applicazione della disciplina TUF-CONSOB in base alla</p>

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
(b) Principi generali (par. 1.3)	<p>(b) Nei punti in cui il documento di consultazione prefigura una disciplina graduata in relazione alle esigenze delle diverse “<u>fasce di clientela</u>”, da parte di alcuni viene richiesto di chiarire che si tratta delle sole tre macro-categorie individuate dalla disciplina (consumatori, clientela al dettaglio e altri clienti) e non viene imposta agli intermediari una ulteriore differenziazione (ABI, pag. 13). Altri ritengono la stessa tripartizione ridondante e foriera di difficoltà e oneri gestionali, proponendo quindi una più semplice bipartizione tra “cliente al dettaglio” e “cliente” (Deutsche Bank; Veneto Banca Holding, pag. 2; Banca Marche). Più specificamente, taluni ritengono che ai soli clienti al dettaglio dovrebbero applicarsi le disposizioni in materia di Guide, ISC ed estratto conto riepilogativo di tutte le spese sostenute; a tutti i clienti si applicherebbero, invece, quelle sui fogli informativi e sui documenti di sintesi standardizzati (Deutsche Bank).</p> <p>Al fine di evitare false aspettative nella clientela, viene chiesto di specificare che il <u>diritto di recesso dai rapporti di durata</u> sussiste solo “nei casi consentiti”, in quanto esso trova applicazione per determinate tipologie di contratti (ASSILEA, pag. 2).</p>	<p>circostanza che si tratti di forme di investimento di natura finanziaria, in correlazione con le previsioni dell’art. 23 co. 4 del medesimo TUF sui prodotti composti, induce ad attribuire rilievo decisivo alla finalità prevalente associata al prodotto offerto. Tale criterio, anche a fronte dell’evoluzione finanziaria in continuo sviluppo, non può che porsi come clausola generale da verificare nei casi concreti.</p> <p>(b) La graduazione degli obblighi di trasparenza in base all’appartenenza a diverse categorie di clientela viene realizzata dalla disciplina attraverso la distinzione tra “consumatori”, “clienti al dettaglio” e altri clienti, che si ritiene idonea a realizzare un ragionevole bilanciamento tra la necessità di tener conto di esigenze e conoscenze finanziarie diversificate presso la clientela e quella di evitare oneri sproporzionati a carico degli intermediari. Resta ovviamente ferma la possibilità per l’intermediario di individuare ulteriori distinzioni nell’ambito della propria clientela al fine di articolare l’offerta sulla base di specifiche esigenze. Per chiarire meglio questo aspetto, tra l’altro, le disposizioni del paragrafo 1.4 sono state modificate facendo riferimento non più a “fasce di clientela”, ma alla clientela cui il prodotto è destinato.</p> <p>Il punto richiamato riguarda un’elencazione esemplificativa, per la quale quindi non sembra possano sorgere equivoci.</p>

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
(c) Redazione dei documenti (par. 1.4)	(c) Sotto il profilo dei criteri redazionali, viene chiesto di imporre l'utilizzo di un <u>corpo minimo</u> di scrittura (CNCU, pag. 5).	(c) L'imposizione di una dimensione minima del carattere utilizzato appare eccessivamente rigida; d'altra parte la "Guida" sulla redazione dei documenti già raccomanda che le informazioni importanti per il cliente non siano scritte in corpo troppo piccolo.
(d) Autoregolamentazione (par. 1.5)	(d) Viene condivisa l' <u>utilità</u> per il settore bancario di ricorrere all'autoregolamentazione quale valido strumento per favorire trasparenza e comparabilità (B), pur rilevando l'opportunità di evitare sovrapposizioni tra le attività previste in sede di autoregolamentazione e quelle contemplate dalle nuove disposizioni (UFI, pag. 2; Federkasse, pag. 1 e s.); la disciplina dovrebbe limitarsi alla definizione di principi comportamentali comuni, lasciando all'iniziativa dei singoli intermediari la scelta di come attuarli in concreto (CheBanca!, pag. 2). In termini analoghi, taluno rileva come l'ordinamento dovrebbe disciplinare i criteri di avvio e i campi di esplicazione dell'autoregolamentazione, i cui risultati andrebbero puntualmente e pubblicamente validati dalle Autorità competenti (Veneto Banca Holding, pag. 3). Nel ritenere in generale positivo il recepimento nella nuova disciplina di alcune iniziative già proposte dal consorzio PattiChiari, altri richiedono di confermare che gli intermediari potranno liberamente integrare quanto previsto dalle iniziative di autoregolamentazione e dalla nuova disciplina con quanto stabilito da <i>best practices</i> e codici di condotta interni finalizzati al miglioramento dei rapporti con la clientela (Banca Sella). <i>Contra</i> , chi ritiene che l'autoregolamentazione possa creare contenzioso e reputa quindi preferibile che sia la Banca d'Italia a fornire regole e schemi di riferimento per gli intermediari (AFIN, pag. 1). Dal lato dei consumatori si chiede che il <u>codice di</u>	(d) L'importanza del ruolo dell'autoregolamentazione è riconosciuta espressamente dalla nuova normativa, che in parte trae spunto proprio da iniziative sperimentate dagli intermediari a livello di autodisciplina. Lungo l'intera fase di elaborazione della nuova disciplina il confronto con le associazioni di categoria – sia degli intermediari, sia dei consumatori – è stato assiduo e proseguirà anche in vista dell'adozione di ulteriori provvedimenti applicativi, nonché del monitoraggio della fase di adeguamento da parte del sistema. In questo contesto non sembra opportuno spingere l'interrelazione tra normativa ed autoregolamentazione fino al punto da imporre vincoli all'esplicarsi di quest'ultima o esigere in ogni caso una "validazione" delle iniziative private da parte dell'Autorità. D'altro canto, la possibilità che le iniziative di autoregolamentazione possano – ad alcune condizioni - integrare o sostituire la normativa è un'ipotesi espressamente prevista. Per quanto specificamente riguarda l'interazione con i consumatori, essa è auspicata e incoraggiata; anche a questi fini, nelle disposizioni si è precisato che le iniziative di autoregolamentazione sono considerate utili "soprattutto" se concordate con le associazioni rappresentative dell'utenza.

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
Definizioni (cfr. sez. I, par. 3)	<p><u>autoregolamentazione</u> sia sottoposto al vaglio critico della clientela e dei suoi rappresentanti prima della sua adozione (CNCU, pag. 14).</p> <p>(a) Per quanto attiene alla nozione di “clientela al dettaglio”, taluni ne propongono l’<u>eliminazione</u> mantenendo la sola distinzione tra clienti consumatori e non consumatori, tenuto conto dell’aggravio di adempimenti e costi che tale innovazione comporterebbe, in particolare per le BCC, la cui operatività è rivolta quasi esclusivamente a clientela al dettaglio (Federcasse).</p>	<p>(a) Con riguardo alla ripartizione della clientela in tre fasce, comprendenti anche la clientela “al dettaglio”, cfr. le considerazioni riportate <i>supra</i> in merito al par. 1.3.</p>
(a) Clienti al dettaglio	<p>Viene criticata l’<u>inclusione nella clientela al dettaglio delle PMI</u>, che potrebbe avere impatti dirimpenti: i) sul settore del <i>factoring</i>, in quanto le relative operazioni sono quasi esclusivamente rivolte alle imprese, le quali presentano in genere (ivi comprese le PMI) un buon livello di alfabetizzazione finanziaria e di competenza; pertanto, per gli intermediari di minori dimensioni e per operazioni di elevata specializzazione, si auspica il venir meno della diversificazione di trattamento in base alla tipologia di cliente (ASSIFACT); ii) sugli intermediari ex art. 106 TUB, sinora non tenuti ad accertamenti sulla natura della controparte, che a fronte dei nuovi oneri potrebbero trovarsi costretti ad aumentare i tassi di interesse applicati alla clientela (UFI; AFIN).</p> <p>Alcune delle osservazioni pervenute sono volte, invece, a proporre modifiche alla nozione di clientela al dettaglio, ferma restando l’inclusione in essa delle PMI. In proposito:</p> <p>i) si propone di integrarla con un <u>referimento anche alle persone fisiche</u> (ASSILEA, pag. 2),</p> <p>ii) viene criticato il <u>limite di fatturato annuo</u> (5 mln di</p>	<p>L’inclusione nella clientela al dettaglio delle PMI si basa sull’assunto che le esigenze di tutela di tali soggetti sotto il profilo della trasparenza siano analoghe a quelle dei consumatori, trattandosi di regola di imprese sprovviste di competenze finanziarie adeguate a valutare con piena consapevolezza l’offerta di prodotti complessi da parte degli intermediari. L’assunto trova accoglimento anche a livello comunitario (cfr., ad esempio, la recente direttiva sui servizi di pagamento, che consente agli Stati membri di equiparare le “microimprese” ai consumatori ai fini degli obblighi di trasparenza).</p> <p>La nozione di “clientela al dettaglio” è stata modificata, da un lato, per includervi anche le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale; dall’altro, per far riferimento alla definizione di “microimprese” di cui alla Raccomandazione europea del 6 maggio 2003.</p> <p>E’ stato inoltre chiarito nelle disposizioni (par. 1.2) che la qualifica</p>

Disposizioni

Commenti

Considerazioni

euro) quale criterio identificativo delle PMI, il cui accertamento si ritiene eccessivamente oneroso per gli intermediari (ABI, pag. 53; AFIN; Veneto Banca Holding, pag. 2); contra, chi manifesta apprezzamento per la scelta di fornire una definizione di PMI coerente con quella delle vigenti disposizioni di vigilanza prudenziale (ASSIFACT); in alternativa, viene proposto di fare riferimento alla definizione di “microimprese” di cui alla Raccomandazione europea 6.5.03 e di chiarire che la classificazione del cliente in una determinata categoria, operata al momento dell’apertura del rapporto, permane indipendentemente da eventuali vicende successive (es. diminuzione del fatturato) (ABI, pag. 53);

- iii) si suggerisce di escludere gli obblighi di trasparenza previsti per la clientela al dettaglio in base a un “doppio binario” (se il cliente è una PMI o se l’importo del finanziamento è inferiore a 100.000 euro) (AFIN, pag. 2);
- iv) considerata la particolare configurazione dei rapporti di finanziamento tra società che intervengono nell’ambito delle operazioni di private equity, le quali non necessitano di particolari presidi di trasparenza, si propone di integrare la definizione di “clientela al dettaglio” con la seguente aggiunta: *“salvo che la società, pur presentando un fatturato inferiore a tale soglia, risulti essere controllata da SGR attraverso fondi di investimento da queste gestiti, anche se in via congiunta con terzi soggetti e sempreché tali società siano appositamente costituite ovvero utilizzate per l’effettuazione di operazioni di private equity e, in tale contesto e per tali finalità, entrino in rapporti contrattuali con banche e intermediari finanziari”*

di “consumatore” o di “cliente al dettaglio” dei singoli clienti viene rilevata dagli intermediari prima della conclusione del contratto; successivamente, essi sono tenuti a cambiare la qualifica del cliente soltanto se questi ne fa richiesta, sempre che ne ricorrano i presupposti.

Con riguardo alla proposta di escludere gli obblighi di trasparenza in caso di finanziamenti di importo inferiore a un certo ammontare, si rileva che in genere proprio la stipula di finanziamenti di importo contenuto è effettuata da clientela più debole dal punto di vista finanziario. Viceversa, i contratti di rilevante ammontare - come pure i finanziamenti concessi nell’ambito di operazioni societarie complesse quali quelle di *private equity* - sono di regola stipulati in base a trattative individuali tra le parti e, in questi casi, risultano quindi esentati dall’applicazione degli obblighi di informativa precontrattuale previsti dalle disposizioni.

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
	(Studio legale Orrick, Herrington & Sutcliffe).	
(b) Consumatore	(b) Viene proposto di allineare la definizione di “consumatore” a quella del <u>Codice del Consumo</u> , che menziona anche l’attività commerciale o artigianale eventualmente svolta dalla persona fisica (ABI, pag. 52 e s.; Studio legale Freshfields).	(b) La proposta è stata accolta.
(c) Intermediari	(c) Tra gli intermediari destinatari della disciplina, si chiede di includere anche gli <u>istituti di pagamento</u> previsti dalla direttiva PSD o, preferibilmente - in attesa del completamento del quadro normativo - di optare per la non applicazione tout court della nuova disciplina di trasparenza ai servizi di pagamento (ABI, pag. 54). Si chiede, inoltre, di chiarire se gli <u>intermediari finanziari ex art. 107 TUB</u> ai quali si applica la nuova disciplina siano tutti quelli iscritti nel relativo elenco speciale alla data del documento di consultazione, ovvero soltanto quelli che non vanno cancellati da detto elenco ai sensi del successivo D.M. n. 29/2009 (Studio legale Freshfields).	(c) L’estensione delle regole di trasparenza previste per gli intermediari anche ad altri soggetti richiede un intervento del legislatore. Per quanto attiene alle scelte relative alle regole di trasparenza applicabili in via transitoria alle operazioni di pagamento, cfr. <i>infra</i> (sez. VI). La precisazione non si ritiene necessaria, considerata la tempistica prevista per l’entrata in vigore delle nuove disposizioni.
(d) Ulteriori definizioni	(d) Viene proposto di inserire le definizioni di “ <u>clausole intrinsecamente e particolarmente complesse</u> ” e di “ <u>prodotto complesso</u> ” (Banca Sella).	(d) Le espressioni in discorso sono state eliminate dalle disposizioni, che ora contengono un più preciso riferimento a “ <i>forme complesse di remunerazione degli affidamenti o degli sconfinamenti, quali la commissione di massimo scoperto o altre che prevedono una pluralità di voci di costo</i> ”.
Destinatari della disciplina (cfr. sez. I, par. 4)	Viene chiesto se le disposizioni di semplificazione si applichino anche all’attività di <u>intermediazione in cambi</u> svolta sul Forex e se tale attività debba considerarsi	La disciplina in materia di pubblicità adottata ai sensi del TUB si applica alle operazioni e ai servizi elencati in allegato alla delibera del CICR del 4.3.2003. Tra queste vi è anche l’“intermediazione in

Disposizioni**Commenti**

“attività di investimento” ai sensi del TUF (Mazzoni).

Considerazioni

cambi”. Il D.M. 17.2.2009, n. 29, specifica che *“per intermediazione in cambi si intende l’attività di negoziazione di una valuta contro un’altra, a pronti o a termine, nonché ogni forma di mediazione avente ad oggetto valuta”* La definizione, pertanto, include due categorie di attività astrattamente differenziabili: da un lato l’attività di (mera) negoziazione (ossia acquisto e vendita) di una valuta contro un’altra, a pronti o a termine; dall’altro, ogni forma di mediazione avente ad oggetto valuta.

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
Pubblicità e informazione precontrattuale. Premessa (cfr. sez. II, par. 1)	<p>Si chiede che nel foglio informativo, nello schema di contratto e nel documento di sintesi siano chiari la regolamentazione relativa ai <u>prodotti regalati</u> ovvero offerti gratuitamente e gli eventuali oneri successivi alla sottoscrizione del contratto (CNCU, p. 5).</p> <p>Si chiede, inoltre, che detti documenti ottemperino agli <u>obblighi di pubblicità del TEG</u> previsti dall'art. 116 (CNCU, p. 5).</p>	<p>La proposta è stata accolta integrando la definizione di “servizi accessori” (contenuta nella sez. I, par. 3) con il richiamo esplicito ai servizi offerti gratuitamente.</p>
Documenti contenenti i principali diritti del cliente (cfr. sez. II, par. 2)	<p>Si sottolinea la necessità di chiarire meglio il principio di <u>trattativa individuale</u> (CNCU, pag. 5).</p> <p>Viene chiesto se sia possibile, analogamente a quanto previsto per i fogli informativi, mettere a disposizione della clientela il documento generale “Principali diritti del cliente” e le Guide avvalendosi di <u>apparecchiature tecnologiche</u> (Federcasse).</p>	<p>Si fa presente che i citati documenti già attualmente ottemperano agli obblighi di pubblicità del TEG previsti dall'art. 116 del TUB, in quanto devono riportare l'indicazione che il cliente potrà consultare lo specifico Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM) previsto dall'articolo 2 della legge n. 108/96 (c.d. “legge antiusura”) sul cartello affisso ai sensi del comma 3 del medesimo articolo, nonché sul sito internet, qualora l'intermediario se ne avvalga secondo quanto stabilito dalla sezione V.</p> <p>Per maggiore chiarezza sono state apportate alcune modifiche alla formulazione del concetto di trattativa individuale.</p> <p>E' stato precisato meglio il concetto di “messa a disposizione”. Si è, inoltre, introdotta la previsione in base alla quale anche il documento generale “Principali diritti del cliente” può essere messo a disposizione avvalendosi di apparecchiature tecnologiche. Si ritiene, invece, che un'analogia previsione non sia possibile per le Guide, che, per motivi tecnici e grafici, difficilmente potranno essere stampate sul momento dall'intermediario.</p>
(a) Documento generale “Principali diritti del cliente”	(a) Alcuni valutano positivamente l' <u>utilità del documento</u> “Principali diritti del cliente” (CNCU, pag. 14; Deutsche Bank; CheBanca!, pag. 2; Banca Passadore; ASSILEA; ANASF; Veneto Banca Holding, pag. 4, che lo ritiene utile limitatamente alla sua prevista utilizzazione nell'ambito del processo di	(a) Si ricorda che il documento “Principali diritti del cliente” e il Foglio informativo hanno funzioni e contenuti eterogenei. Il primo, unico per tutti i prodotti offerti (salvo la distinzione connessa al canale di commercializzazione adottato) riporta i principali diritti riconosciuti al cliente dalla normativa vigente; il secondo, che ha ad oggetto specifici prodotti, riporta soprattutto la descrizione del

Disposizioni

Commenti

Considerazioni

vendita). Altri invece lo ritengono superfluo e, al fine di evitare la consegna contestuale di più documenti per le medesime finalità, suggeriscono di includerlo nel foglio informativo, come sezione iniziale dello stesso (FIDE).

Con riferimento alle modalità di messa a disposizione, si afferma che la disciplina non prevede in maniera adeguata che le informazioni contenute nel documento siano ben visibili e chiaramente espresse (Adiconsum, pag. 3). Altri auspicano che non venga richiesta la consegna fisica del documento, ipotizzando di prevedere la possibilità di consultazione e stampa solo via internet, “anche con esempi di un finanziamento con tassi e piano di ammortamento allegato” (AFIN).

La diversificazione del documento in base al canale di commercializzazione impiegato (offerta allo sportello o fuori sede, internet) è ritenuta da alcuni potenzialmente in grado di ingenerare confusione per il cliente, considerato che il canale utilizzato nelle varie fasi del rapporto non è sempre il medesimo. Viene quindi auspicato un unico documento generale che con idonei accorgimenti grafici evidenzii i diritti legati allo specifico canale utilizzato (CheBanca!, pag. 2).

Altri manifestano l’esigenza di un chiarimento con riguardo all’uso del canale internet: nel caso in cui l’intermediario si avvalga del sito web unicamente come strumento di promozione nei confronti della clientela (senza utilizzarlo nelle fasi precontrattuali e

prodotto e le condizioni economiche applicate.

Si fa presente che anche per i fogli informativi, come per tutti gli altri documenti di trasparenza, trovano applicazione le regole sulla redazione dei documenti (sez. I, par. 1.4 e Allegato 1), che richiedono appunto all’intermediario chiarezza e comprensibilità delle informazioni contenute.

La consegna fisica del documento è necessaria per consentire al cliente la fruizione effettiva delle informazioni riportate.

La diversificazione del documento in base al canale di commercializzazione impiegato si ritiene necessaria per il diverso regime di alcuni fondamentali diritti riconosciuti al cliente. Il documento dovrà essere quindi adeguato al canale utilizzato per l’offerta del prodotto (se è prevista anche la conclusione del contratto attraverso tecniche di comunicazione a distanza). Non si ritiene realizzabile un unico documento, che potrebbe comunque ingenerare confusione nella clientela.

L’intermediario deve mettere a disposizione dei clienti il documento “Principali diritti del cliente per i contratti conclusi a distanza” in caso di offerta attraverso tecniche di comunicazione a distanza, se è prevista la conclusione del contratto attraverso una delle medesime tecniche. Il punto è stato chiarito nel titolo

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
(b) Guide	<p>contrattuale), si chiede conferma se il documento da mettere a disposizione dei clienti sia esclusivamente quello previsto per il canale “tradizionale” di commercializzazione (UFI).</p> <p>(b) Alcuni valutano positivamente l'<u>utilità delle Guide</u>, redatte in un linguaggio piano e comprensibile (CNCU, pag. 1). Altri le ritengono utili a condizione che: <i>i</i>) vengano effettivamente utilizzate nei rapporti con la clientela durante i processi di vendita; <i>ii</i>) siano elaborate dall'Associazione di categoria e approvate dall'Autorità competente; <i>iii</i>) comportino un pari alleggerimento dei fogli informativi (Veneto Banca Holding, pag. 4). Altri ancora, invece, criticano le Guide perché costituiscano un notevole onere per gli intermediari e ripetono le medesime informazioni contenute in altri documenti (CheBanca!, pag. 2).</p> <p>Per valorizzare al meglio l'autoregolamentazione ed evitare sovrapposizioni, alcuni propongono che i modelli di Guide proposti dalla Banca d'Italia siano solo <u>esemplificativi</u>, auspicando invece la predisposizione congiunta tra associazioni degli intermediari e Organo di Vigilanza di modelli condivisi, destinati a essere prodotti e distribuiti dalle associazioni medesime (ABI, pag. 13 e s.; Federcasse).</p> <p>Con riferimento alle <u>modalità di messa a disposizione delle Guide</u>, viene chiesto di: <i>i</i>) precisare che l'intermediario, oltre a doverle rendere disponibili allo sportello, può pubblicizzare presso i clienti (ad es. nel foglio informativo e/o nel documento generale sui diritti) la facoltà di scaricarle sul sito internet dello</p>	<p>dell'Allegato 2B.</p> <p>(b) Per quanto riguarda le modalità di utilizzo delle Guide da parte degli intermediari, le disposizioni prevedono che gli addetti alla rete di vendita se ne servano attivamente nei rapporti con la clientela (cfr. sez. XI, par. 2).</p> <p>Non vi è sovrapposizione tra i diversi documenti di trasparenza, che hanno funzione e contenuti diversi. Solo alcune delle informazioni contenute nel documento generale “Principali diritti del cliente” sono riportate nelle Guide per le parti relative al tipo di contratto cui esse si riferiscono; ciò è indispensabile per consentire alle Guide di fornire autonomamente adeguate informazioni al cliente che si orienti verso il conto corrente o il mutuo.</p> <p>Pur riconoscendosi l'utilità delle guide predisposte in via di autoregolamentazione, per esigenze di efficacia dell'informazione alla clientela, si ritiene opportuna la predisposizione di modelli standard di Guide per i principali prodotti. Nella redazione di tali modelli, comunque, si è tenuto conto dei suggerimenti provenienti dalle associazioni di categoria.</p> <p>Sulle modalità di messa a disposizione delle Guide, si fa presente che nulla esclude che l'intermediario pubblicizzi presso i clienti la facoltà di scaricarle via internet, purché si dia chiaramente conto che questa è solo una delle modalità di messa a disposizione delle Guide e che esse sono sempre disponibili nei locali aperti al pubblico. Inoltre, sui modelli di foglio informativo standardizzato e</p>

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
	<p>stesso intermediario (ABI, pag. 14 e s.); <i>ii</i>) introdurre l'obbligo di consegna delle Guide al momento della sottoscrizione del contratto o anche prima (CNCU, pag. 5).</p> <p>Con specifico riguardo alla <u>Guida sull'accesso ai sistemi stragiudiziali ex art. 128-bis TUB</u>, si chiede di estenderne l'oggetto anche agli altri strumenti di tutela stragiudiziale a disposizione della clientela bancaria e finanziaria (ABI, pag. 49; Conciliatore Bancario).</p> <p>Alcuni auspicano la predisposizione, eventualmente in collaborazione con le associazioni di categoria di intermediari e consumatori, di <u>Guide pratiche anche per altri rapporti</u>, quali il prestito contro cessione/delegazione di quote dello stipendio o della pensione (FIDE), il deposito di titoli in amministrazione (Deutsche Bank), i mutui ipotecari offerti alla clientela al dettaglio e altre forme di finanziamento (Studio legale Freshfields). Altri, invece, non reputano necessario estendere le Guide ad ulteriori prodotti (CheBanca!, pag. 3; Banca Passadore).</p> <p>Viene condivisa, in generale, l'utilità della <u>standardizzazione</u> del documento, sia perché favorisce la comprensibilità e la confrontabilità delle</p>	<p>di documento generale dei diritti allegati alle disposizioni viene espressamente richiamata la possibilità di scaricare le Guide da internet. A tutti i clienti che ne facciano richiesta è comunque assicurato il diritto di ricevere gratuitamente le Guide. E' previsto, inoltre, che esse vengano utilizzate attivamente dagli addetti alla rete vendita.</p> <p>La Guida sull'accesso ai sistemi stragiudiziali <i>ex art. 128-bis TUB</i> farà parte dell'informazione complessiva data alla clientela sull'esistenza, la funzione e l'operatività dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Pertanto, la Guida – emanata dall'ABF – avrà ad oggetto soltanto l'accesso a quel sistema. Nulla esclude che, in futuro, nell'ambito delle Guide predisposte dalla Banca d'Italia, ne sia redatta una che riguardi più in generale tutti gli strumenti a disposizione della clientela in caso di patologie nel rapporto con gli intermediari (vedi sotto).</p> <p>E' prevista una seconda Guida sui mutui ipotecari offerti ai consumatori. La valutazione sull'opportunità di predisporre ulteriori Guide riguardanti altri rapporti contrattuali è rimessa ad un momento successivo alla fase di prima applicazione delle nuove disposizioni.</p>

**Fogli informativi
(cfr. sez. II, par. 3)**

Disposizioni

Commenti

Considerazioni

informazioni da parte del cliente, sia perché si ritiene che la fissazione di regole non interpretabili può rendere meno onerosa per l'intermediario l'applicazione della nuova disciplina (Banca Sella; Banca Tercas; Veneto Banca Holding, pag. 4; Banca Passadore; Altroconsumo, pag. 1).

Sull'opportunità di predisporre fogli informativi standardizzati anche per altri rapporti, le opinioni sono decisamente divergenti. Alcuni propongono di fornire fogli informativi standardizzati anche per: carte di credito e debito; crediti personali; aperture di credito; internet/telephone banking (Banca Sella); con particolare riguardo ai prodotti "a pacchetto", viene auspicata una standardizzazione ancora più marcata di quella prevista, fondata sull'individuazione di esigenze economiche omogenee della clientela e sulla conseguente predisposizione di fogli informativi relativi a singoli tipi di "pacchetto" in cui sia rigidamente predeterminato l'ordine delle componenti del prodotto/servizio e delle voci economiche ad esse relative, la terminologia da utilizzare, la struttura logica del documento, anche attraverso l'uso di accorgimenti grafici standardizzati (Banca Tercas). Altri si spingono fino a chiedere che tutti i prodotti offerti abbiano un foglio informativo standardizzato (Altroconsumo, pag. 1).

Contra, chi ritiene sufficiente la standardizzazione dei soli fogli informativi relativi al conto corrente e al mutuo per i consumatori (Federcasse, pag. 4) ed esclude del tutto l'utilità della predisposizione di documenti standardizzati per altri prodotti

Come per le Guide, anche per i fogli informativi la valutazione sull'opportunità di predisporre ulteriori modelli standard per altri prodotti è rimessa ad un momento successivo alla fase di prima applicazione delle nuove disposizioni. Si fa presente, ad ogni modo, che per il credito al consumo i fogli informativi saranno standardizzati in occasione del recepimento della direttiva 2008/48/CE. Non si ritiene possibile e utile una standardizzazione dei fogli informativi di tutti i prodotti offerti, né una standardizzazione ancora più marcata tenuto conto della varietà dell'offerta.

Disposizioni

Commenti

Considerazioni

(CheBanca!, pag. 3; Banca Passadore).

Qualcuno propone una standardizzazione parziale del foglio informativo di tutti i prodotti offerti. In particolare, la parte terza del documento (relativa alle condizioni economiche applicate) dovrebbe essere suddivisa in due sezioni: la prima standardizzata, con le condizioni principali che connotano lo specifico servizio/prodotto, e la seconda in formato libero, con tutte le altre condizioni. (Veneto Banca Holding, pag. 2).

Altri condividono l'impostazione di prevedere fogli informativi non standardizzati per tutte le tipologie contrattuali diverse da quelle elencate (UFI).

Viene inoltre chiesto un chiarimento sulla "normativa di principio" applicabile a tali prodotti, posto che i fogli informativi devono in ogni caso contenere le indicazioni delle quattro sezioni già previste (Federcasse, pag. 4).

Viene condivisa la semplificazione del contenuto del foglio informativo, soprattutto per la parte relativa alle condizioni giuridiche (Deutsche Bank; CheBanca!, pag. 3).

Sempre sul piano dei contenuti, viene chiesto che il foglio informativo contenga anche l'indicazione dei numeri telefonici dell'intermediario con la specifica indicazione della sede cui si riferiscono (succursale o sede centrale) (CNCU, pag. 6).

Con riferimento all'obbligo di indicare le condizioni

I fogli informativi standardizzati già contengono alcune parti che possono essere personalizzate dall'intermediario per far fronte all'inevitabile eterogeneità dei prodotti e delle condizioni offerte.

Per i fogli informativi non standardizzati devono essere osservate (oltre, ovviamente, alla disciplina prevista nel paragrafo appositamente dedicato ai fogli informativi) le regole generali di redazione dei documenti informativi (cfr. Sez. I, par. 1.4 e Allegato 1).

La proposta è stata accolta.

E' stato chiarito che il foglio informativo, anche se standardizzato ai

Disposizioni

Commenti

Considerazioni

economiche nella misura massima (se favorevoli all'intermediario) o minima (se favorevoli al cliente), alcuni chiedono di specificare che la banca può inserire nel foglio informativo note esplicative sulle condizioni al ricorrere delle quali trova applicazione la misura massima o quella minima (ABI; pag. 29); altri, sottolineando l'esigenza che i fogli informativi indichino sempre le condizioni minime e massime applicate (CNCU, pag. 6; A), propongono che le previsioni del documento di consultazione relative alle modalità di indicazione delle stesse non siano inserite in note ma nel testo del provvedimento (CNCU, pag. 6).

Più, in generale, le modalità di indicazione delle condizioni economiche dovrebbero comprendere una distinzione tra le voci di costo che costituiscono rimborso di oneri o spese effettivamente sostenute dalla banca - compresi gli oneri fiscali - da quelle che rappresentano la remunerazione di un dato servizio (CNCU, pag. 14). Dette modalità, inoltre, dovrebbero conformarsi alla disciplina stabilita dal Codice del Consumo, dall'art. 116 TUB e dalla direttiva 48/2008/CE (CNCU, pag. 6).

Viene osservato che la norma secondo cui i tassi di interesse sono riportati su base annuale sembrerebbe riferirsi solo ai conti correnti in cui è

sensi delle presenti disposizioni, può contenere note esplicative sulle condizioni al ricorrere delle quali trova applicazione la misura massima o quella minima. Si è ritenuto inoltre di non richiedere obbligatoriamente l'indicazione delle condizioni minime (o, comunque più favorevoli per il cliente) considerato che l'obiettivo è quello di informare il cliente sui costi massimi che potrebbe sostenere.

Per quanto riguarda l'osservazione circa l'utilizzo delle note, si fa presente che esse costituiscono parte integrante delle norme ed hanno lo stesso valore del testo.

In generale, si ritiene che la distinzione tra voci di costo che costituiscono rimborso di oneri o spese effettivamente sostenute dall'intermediario da quelle che rappresentano la remunerazione di un dato servizio, oltre a non essere sempre agevole e chiara nella pratica, potrebbe comunque ingenerare confusione nel cliente, al quale serve soprattutto sapere quanto paga (ciò è evidente nel conto corrente). Eventuali precisazioni sul fatto che i servizi sono prestati da terzi potrebbero essere inserite dall'intermediario, soprattutto nel caso in cui si tratti di servizi ricollegati al prodotto pubblicizzato che possono essere prestati anche da terzi non identificati; in questi casi, del resto, l'intermediario potrebbe non essere a conoscenza del costo del servizio. In considerazione di queste esigenze, nel foglio informativo standard del mutuo è stata dedicata una parte ai servizi che spesso vengono prestati da soggetti terzi ("altre spese da sostenere").

La previsione in base alla quale i tassi di interesse sono riportati su base annuale è chiaramente riferita a tutti i contratti.

Disposizioni

Commenti

Considerazioni

previsto l'addebito della singola operazione, senza riguardare i conti a pacchetto e/o a quota mensile (CNCU, pag. 6).

Per quanto concerne gli indicatori sintetici di costo (ISC), le associazioni dei consumatori ne ritengono particolarmente opportuna la pubblicizzazione nel foglio informativo, chiedendo di precisare che nell'indicazione del tasso effettivo globale devono essere incluse tutte le voci di costo (CNCU, pag. 14); inoltre, per gli scoperti sul conto corrente, viene chiesto che il foglio informativo del c/c riporti "un indicatore sintetico del costo nel caso in cui si vada in rosso sul conto" (Altroconsumo, pag. 3).

Di contro, dal lato degli intermediari, si ritiene che l'ISC previsto dalla nuova disciplina per i conti correnti non dovrebbe essere incluso nel foglio informativo (Federcasse; *contra*, AFIN), in quanto: *i*) essendo basato su ipotesi di utilizzo tipo, l'ISC rappresenta un costo puramente indicativo; in alternativa all'eliminazione, si chiede di limitarne l'indicazione ai soli profili di utilizzo coerenti con le caratteristiche del prodotto, chiarendo che si tratta di un'informazione solo indicativa e senza prevedere l'obbligo per gli intermediari – ritenuto eccessivo anche alla luce dell'impostazione della nuova disciplina organizzativa – di effettuare una profilatura dei clienti e di verificarla con cadenza almeno biennale (ABI, pag. 20 e s.; Deutsche Bank); *ii*) il foglio informativo dovrebbe essere indirizzato sia ai clienti al dettaglio che a tutti gli altri, mentre l'ISC dovrebbe riguardare solo i primi (Deutsche Bank).

L'ipotesi di omettere l'ISC relativamente ad alcuni

Nelle disposizioni si prevede che gli ISC siano pubblicizzati nei fogli informativi (cfr. *sez. II, par. 8*). Anticipando la direttiva sul credito ai consumatori, nel foglio informativo del conto corrente, oltre all'ISC del conto corrente, è previsto un ISC per gli affidamenti; inoltre, le voci di costo evidenziate nella prima parte del foglio informativo del conto corrente sono state riviste per fare emergere in modo chiaro tutte le relative commissioni.

L'ISC del conto corrente deve essere incluso nel foglio informativo in quanto, pur se necessariamente costruito su ipotesi di utilizzo, è comunque essenziale per dare una indicazione di massima, facilmente comprensibile e comparabile, del costo del prodotto. Nel modello standard di foglio informativo del conto corrente è già presente l'avvertimento che i costi riportati sono orientativi e si riferiscono a profili di operatività, meramente indicativi, definiti dalla Banca d'Italia.

L'ISC deve essere valorizzato per ciascun profilo; se il contratto è destinato unicamente a uno o più profili determinati di clientela, il campo relativo ai profili ai quali esso non è destinato può essere riempito con la dicitura "non adatto". In questo caso, il foglio informativo dovrà tuttavia riportare chiaramente, sotto la denominazione del conto corrente, l'indicazione dei profili ai quali esso è destinato. Una tale formulazione, infatti, pare idonea a perseguire ugualmente l'obiettivo di sconsigliare la scelta del prodotto per i soggetti che rientrano nelle fasce di clientela per le quali l'ISC non è indicato.

Disposizioni

Commenti

Considerazioni

profili di utilizzo, anche se diversi dalla clientela target alla quale è indirizzato il prodotto non è condivisa da altri (CNCU, pag. 15; Veneto Banca Holding, pag. 5; Banca Passadore).

In relazione alla previsione dell'obbligo di indicare sui fogli informativi la possibilità per il cliente di consultare il TEGM antiusura sul cartello affisso o sul sito internet, si chiede di precisare le concrete modalità applicative di tale disposizione nel caso di offerta fuori sede (ASSILEA).

Per quanto attiene alle condizioni diverse da quelle economiche, si chiede di chiarire che: *i)* le sole clausole contrattuali sul diritto di recesso da inserire sono quelle relative al recesso spettante al cliente, e non all'intermediario (ABI, pag. 15); il diritto di recesso opera solo "nei casi consentiti", in quanto riguarda solo determinate tipologie di contratti (ASSILEA).

Si chiede inoltre di chiarire se la "legenda" esplicativa alla fine del documento costituisca sempre una sezione obbligatoria del foglio informativo, oppure se debba essere inserita solo per i fogli informativi relativi a prodotti o servizi destinati ai consumatori (Banca Sella).

Quanto al rapporto con i c.d. servizi accessori (carta di debito, carta di credito, bonifici, RID), si contrappongono due visioni antitetiche: secondo la prima, è corretto prevedere che il foglio informativo del conto corrente sia unico e contenga tutte le

L'osservazione è stata accolta prevedendosi che, in caso di offerta fuori sede avente ad oggetto contratti di finanziamento, venga consegnato al cliente anche un documento contenente i Tassi Effettivi Globali Medi (TEGM) previsti dalla legge n. 108/96 (cfr. sez. II, par. 4).

E' stato chiarito che il foglio informativo deve contenere le clausole contrattuali che riguardano il diritto di recesso spettante sia al cliente sia all'intermediario. E' evidente, poi, che il diritto di recesso operi solo nei casi consentiti e che quindi debba essere indicato nei documenti informativi solo nel caso in cui sia effettivamente attribuito dalla legge o dal contratto.

La previsione della legenda (nella quale sono spiegati, con un linguaggio preciso e semplice, i termini tecnici, le sigle e le abbreviazioni) costituisce esplicazione del principio di chiarezza lessicale che deve essere rispettato nella redazione di tutti i documenti informativi, anche se non destinati ai consumatori.

Si ritiene necessario che il foglio informativo di un prodotto riporti anche le informazioni relative ai servizi accessori, al fine di consentire al cliente di avere un quadro complessivo delle condizioni economiche del rapporto contrattuale senza consultare una pluralità di documenti. Rimane, inoltre, l'obbligo di predisporre

Disposizioni

Commenti

Considerazioni

condizioni economiche, ivi comprese quelle relative ai servizi accessori (Altroconsumo, pag. 3; CNCU, pag. 6); altri, all'opposto, criticano l'obbligo di riportare nel foglio informativo anche le informazioni sui servizi accessori e ritengono più opportuno, per evitare appesantimenti, inserire in esso un rinvio ai fogli relativi ai singoli servizi accessori (ABI, pag. 16).

Con riferimento alle modalità di messa a disposizione dei fogli informativi, alcuni criticano l'eccessiva libertà lasciata agli intermediari e auspicano prescrizioni imperative in materia (Altroconsumo, pag. 4; CNCU, pag. 5). Si chiede, inoltre, di prevedere che i fogli informativi siano obbligatoriamente consegnati al cliente prima della stipula del contratto (A).

Sono emerse, inoltre, esigenze di chiarimento con riguardo a specifiche espressioni utilizzate nel documento: i) “clausole particolarmente e intrinsecamente complesse, quali la commissione di massimo scoperto o altre similari”, la cui nozione andrebbe meglio definita anche al fine di precisare che si tratta di condizioni economiche e non di clausole giuridiche (ABI, pag. 39; Deutsche Bank; ASSOFIN); ii) “prodotti composti”, per i quali si chiede di specificare quali sono le figure che rientrano nella categoria e di prevedere che il foglio informativo riporti “sia il costo complessivo, sia i singoli costi a carico del cliente” (CNCU, pag. 6); viene rilevato, inoltre, che in un passaggio delle disposizioni riemerge l'espressione “prodotti complessi”, mentre nelle definizioni tale ultima espressione è sostituita

pure un foglio informativo concernente il solo servizio accessorio, se questo viene commercializzato anche individualmente.

Circa l'utilizzo di norme non imperative si richiama quanto osservato nella parte relativa all'impostazione generale del documento. Quanto all'obbligo di consegna, si fa presente che a tutti i clienti che ne facciano richiesta è comunque assicurato il diritto di ricevere gratuitamente il foglio informativo. Si prevede, inoltre, che tali documenti informativi vengano utilizzati attivamente dagli addetti alla rete vendita.

Il punto del documento è stato riformulato e precisato.

Quanto ai “prodotti complessi” la locuzione è stata rettificata, nell'unico punto in cui compariva, con quella di “prodotti composti”.

Non si è ritenuto di accogliere le altre osservazioni, perché le disposizioni già descrivono chiaramente la nozione di “prodotto composto” e stabiliscono che il relativo foglio informativo deve riportare tutti i costi posti a qualunque titolo a carico del cliente.

Disposizioni

Commenti

Considerazioni

da “prodotti composti” e si chiedono chiarimenti sul punto (C).

Con riferimento al c.d. “Foglio Comparativo” sui mutui ipotecari, che la nuova disciplina prevede per tutte le tipologie di mutuo per l’acquisto dell’abitazione principale, si ritiene necessario limitarne l’oggetto ai soli mutui a tasso variabile, in linea con quanto stabilito dal d.l. n. 185/2008 (ASSOFIN). Quanto all’obbligo di includere nel Foglio Comparativo il TAEG (non previsto dalle disposizioni di vigilanza introdotte nel dicembre 2008), alcuni commenti suggeriscono di differenziare la portata informativa di questo documento rispetto al foglio informativo riportandovi un indicatore diverso, come ad es. l’importo della rata per ogni 1000 euro di finanziamento (ABI, pag. 17); altri, all’opposto, richiedono che l’indicazione del TAEG nel Foglio Comparativo sia accompagnata da un esempio tipico esplicativo (CNCU, pag. 7; Altroconsumo, pag. 3).

Infine si auspica il mantenimento della possibilità, già prevista dalle attuali Istruzioni di vigilanza, di redigere in luogo del foglio informativo sui mutui il cd. ESIS (prospetto informativo standard europeo), già in uso presso molte banche (ABI, pag. 17; ASSOFIN; Federcasse). Secondo alcuni, su richiesta del cliente l’ESIS dovrebbe aggiungersi al F.I sul mutuo e la sua consegna dovrebbe essere obbligatoria (Altroconsumo, pag. 2).

Il foglio comparativo deve contenere informazioni sulle diverse tipologie di mutui offerti, compresi i mutui a tasso fisso, in modo da consentire al cliente di conoscere e confrontare le condizioni economiche di tutti i prodotti offerti dall’intermediario. Le informazioni sui mutui a tasso fisso sono, comunque, indispensabili per assicurare una “adeguata pubblicità e trasparenza” all’offerta dei mutui a tasso variabile, in conformità a quanto previsto dall’art. 2 del d.l. 185/2008. Il TAEG, quale elemento essenziale per comprendere e comparare i costi dei prodotti, deve essere riportato anche nel foglio comparativo.

Si è inoltre ritenuto utile inserire l’indicazione di un esempio dell’importo della rata di ciascun mutuo, secondo le modalità riportate nei relativi fogli informativi standard. La parziale sovrapposizione di informazioni tra foglio informativo e foglio comparativo è giustificata da una certa analogia di funzione, che trova conferma nella previsione in base alla quale il foglio comparativo può essere omesso se l’intermediario predispone un foglio informativo unico contenente le informazioni relative a tutte le tipologie di mutui offerti.

Per esigenze di uniformità nella presentazione delle informazioni relative ai prodotti offerti dai diversi intermediari, si ritiene che il foglio informativo standard sui mutui non possa essere sostituito dal c.d. ESIS. Gli intermediari restano liberi di redigere tale ultimo documento in aggiunta al foglio informativo standard.

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
<p>Offerta fuori sede (cfr. sez. II, par. 4)</p>	<p>Il documento di consultazione prevede che il F.I. riporti eventuali costi e oneri aggiuntivi - ivi compresi quelli di mediazione - derivanti dalla modalità di offerta adottata. In proposito, taluni suggeriscono di prevedere che gli <u>oneri di mediazione</u> da includere siano soltanto quelli dovuti dall'intermediario al mediatore e addebitati al cliente, posto che: 1) gli oneri non addebitati al cliente non incidono sulle condizioni economiche a questo applicate; 2) i compensi dovuti direttamente dal cliente al mediatore sono oggetto di specifici obblighi di trasparenza gravanti su quest'ultimo e, in ogni caso, l'intermediario può non essere a conoscenza dei dati aggiornati (ABI, pag. 18). Altri sottolineano l'esigenza che anche per gli oneri di mediazione, in caso di credito al consumo, siano osservate le modalità di pubblicizzazione dei costi che prevedono l'indicazione del TAEG (CNCU, pag. 7).</p>	<p>In parziale accoglimento dell'osservazione si è ritenuto di dover eliminare il riferimento agli oneri di mediazione, tenuto conto del fatto che i mediatori sono già soggetti ad una specifica disciplina di trasparenza (v. <i>infra</i>). Quanto all'inclusione degli oneri di mediazione nel TAEG, si fa presente che essi, se necessari per l'ottenimento del credito, sono già inclusi nel calcolo del TAEG del credito al consumo e che, in ogni caso, le modalità di calcolo del TAEG sono stabilite dalla specifica normativa. I casi di inclusione degli oneri di mediazione nel TAEG verranno comunque estesi in occasione del recepimento della direttiva sul credito ai consumatori.</p>
	<p>Si chiede conferma della necessità di riportare sul foglio informativo i <u>dati dei propri dipendenti nonché dei mediatori creditizi che entrano in contatto con la clientela</u>, posto che questi ultimi, in base alla disciplina vigente, sono tenuti a mettere a disposizione della clientela i propri fogli informativi (UFI).</p>	<p>E' stato eliminato dalle disposizioni il richiamo ai mediatori creditizi, già soggetti ad una specifica disciplina di trasparenza.</p>
	<p>In relazione alla previsione secondo cui il soggetto che procede all'offerta fuori sede deve <u>consegnare al cliente</u> "il documento generale denominato 'Principali diritti del cliente' ovvero la Guida relativa allo specifico contratto offerto", si chiede: i) di chiarire se i due documenti siano alternativi o vadano</p>	<p>In accoglimento dell'osservazione è stato precisato che, se per il servizio offerto è prevista una Guida, questa deve essere consegnata in luogo del documento generale denominato "Principali diritti del cliente". Si ricorda che la previsione di standard di trasparenza e correttezza adeguati per i soggetti che intervengono nelle fasi di</p>

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
Consegna di copia del contratto (cfr. sez. II, par. 6)	<p>consegnati entrambi (ABI, pag. 15); <i>ii</i>) di prevedere che l'offerente non si limiti a consegnare i documenti di trasparenza, ma ne spieghi chiaramente il contenuto ai clienti (CNCU, pag. 7).</p> <p>Viene criticata la previsione dell'obbligo, per l'intermediario che intenda offrire prodotti di altro intermediario (c.d. "committente"), di controllare se i documenti di trasparenza redatti dall'incaricato dell'offerta sono completi e idonei a conseguire le finalità della disciplina. Viene ritenuto preferibile, al riguardo, prevedere che l'obbligo di redazione dei documenti faccia carico al solo <u>intermediario committente</u> (UFI).</p> <p>Il documento di consultazione prevede che l'intermediario, su richiesta del cliente, consegni a quest'ultimo una <u>copia completa del testo contrattuale idonea per la stipula ovvero del solo documento di sintesi</u>. Sul punto, alcuni ritengono che non debba essere prevista un'alternativa tra i due documenti (CNCU, pag. 7; Altroconsumo, pag. 3). Altri sottolineano l'esigenza che il testo del contratto e il documento di sintesi siano consegnati al cliente prima della stipula (A).</p> <p>Da parte di alcuni, si sottolinea l'esigenza di prevedere che la consegna del contratto al cliente sia sempre <u>gratuita</u> (FIDE). Altre osservazioni, per contro, rilevano che la gratuità di tale adempimento non tiene in giusto conto i <u>costi di istruttoria</u> che, in alcuni settori, possono essere elevati per gli intermediari; viene proposto, pertanto, di consentire a questi</p>	<p>commercializzazione del prodotto comporta che i documenti informativi vengano non solo consegnati, ma anche utilizzati attivamente nel rapporto con la clientela.</p> <p>Nel caso in cui nella commercializzazione del prodotto siano coinvolti due intermediari si ritiene opportuno che entrambi siano responsabili del completo rispetto della disciplina di trasparenza.</p> <p>E' stato chiarito che spetta solo al cliente la scelta di ottenere, prima della stipula, la consegna del solo documento di sintesi in luogo del testo completo del contratto.</p> <p>La consegna di copia del contratto idonea per la stipula è in genere gratuita. Accogliendo le osservazioni si è previsto che, nel caso di finanziamenti preceduti da una istruttoria per l'esatta determinazione delle condizioni economiche del contratto, il cliente può scegliere tra: 1) la consegna di copia del contratto idonea per la stipula, che può essere subordinata al pagamento di</p>

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
<p>ultimi di consegnare al cliente gratuitamente il solo schema di contratto privo delle condizioni economiche personalizzate, da comunicare separatamente al cliente anche attraverso appositi “preventivi” (ASSILEA).</p> <p>In caso di <u>modifica delle condizioni contrattuali</u> indicate nella copia consegnata al cliente intervenuta prima della conclusione del contratto, il documento di consultazione prevede il diritto del cliente di ottenere una copia completa del nuovo testo ovvero del nuovo documento di sintesi. A tale proposito, si domanda di precisare se in luogo del documento di sintesi, nel caso di condizioni “non personalizzabili”, possa essere consegnato il foglio informativo (CheBanca!, pag. 3).</p> <p>Le disposizioni stabiliscono che, in caso di <u>offerta fuori sede attraverso soggetti terzi</u>, questi ultimi sono soggetti agli obblighi previsti in tema di consegna di copia del contratto. Sul punto, si chiede di precisare chi siano detti “soggetti terzi” (CNCU, pag. 7).</p> <p>Documento di sintesi (cfr. sez. II, par. 7)</p>	<p>Viene manifestato favore verso la <u>semplificazione</u> del contenuto del documento di sintesi, nonché verso l’esclusione dell’obbligo di predisporlo per i contratti oggetto di trattativa individuale (Deutsche Bank).</p>	<p>una somma non eccedente le spese di istruttoria (il cui ammontare è pubblicizzato nel foglio informativo); 2) la consegna gratuita dello schema di contratto, privo delle condizioni economiche, unitamente a un preventivo contenente le condizioni economiche basate sulle informazioni fornite dal cliente.</p> <p>E’ stato inoltre precisato che per i contratti di mutuo ipotecario offerti ai clienti al dettaglio la consegna della copia del contratto idonea per la stipula è comunque gratuita a partire dal momento in cui viene concordata la data per la stipula presso il notaio. E’ stato infine precisato che – in tutti i casi - la consegna del contratto deve avvenire in tempi congrui.</p> <p>E’ stata inserita la precisazione richiesta.</p> <p>E’ stati precisati i casi in cui si applica l’obbligo di consegna.</p>

Disposizioni**Commenti****Considerazioni**

Per quanto riguarda il contenuto del documento, si chiede conferma che esso debba riportare solo le condizioni economiche di cui alla terza sezione del foglio informativo (ASSILEA), con esclusione, quindi, delle principali clausole contrattuali (FIDE).

Alcuni, partendo dal presupposto che il foglio informativo debba riportare tutte le condizioni del contratto e che il documento di sintesi debba avere lo stesso contenuto del foglio informativo, osservano criticamente che il documento di sintesi finirebbe per ripetere tutte le condizioni previste dal contratto (Veneto Banca Holding, pag. 2).

In punto di rapporti tra contratto e documento di sintesi alcuni affermano che il documento di sintesi deve essere sempre il frontespizio del contratto (CNCU, pag. 7); altri propongono di prevedere che il documento di sintesi coincida con la parte del contratto che contiene le condizioni economiche (FIDE).

Il documento di consultazione prevede che il documento di sintesi possa costituire parte integrante del contratto in presenza di un accordo delle parti in questo senso; si chiede di chiarire che, in questo caso, il testo contrattuale non deve riprodurre quelle condizioni che sono già presenti nel documento di sintesi (ABI, pag. 28), essendo sufficiente una clausola che lo richiami espressamente (ASSILEA).

Per evitare appesantimenti viene chiesto di escludere dal documento di sintesi del conto corrente le

L'osservazione è stata accolta.

Il documento di sintesi, al pari del foglio informativo, riporta le condizioni economiche del contratto e non anche tutte le clausole del contratto.

Dalle disposizioni emerge chiaramente che il documento di sintesi, se le parti sono d'accordo, costituisce parte integrante del contratto.

In questo caso il contratto potrà non riprodurre le condizioni già presenti nel documento di sintesi.

Il documento di sintesi del conto corrente, come il foglio informativo, riporta anche le informazioni relative ai servizi

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
Indicatori sintetici di costo (cfr. sez. II, par. 8)	<p><u>condizioni relative ai servizi accessori</u> (ABI, pag. 28 e s.).</p> <p>Vengono segnalate difficoltà tecniche insuperabili in ordine all’inserimento nel documento di sintesi (che riporta le condizioni personalizzate) dell’<u>indicatore sintetico di costo (ISC)</u>: questo adempimento presupporrebbe la disponibilità presso l’intera rete distributiva dell’intermediario di “algoritmi interattivi automatici” in grado di ricalcolare l’ISC con riferimento alle specifiche modalità di <i>pricing</i> applicate al singolo cliente. (ABI, pag. 19 e s.).</p> <p>Sotto il profilo dei <u>rapporti tra le diverse tipologie di indicatori di costo</u> previsti dall’ordinamento, viene proposto di stabilire un unico indicatore del costo complessivo di un’operazione creditizia al fine di evitare confusioni presso la clientela (A; FIDE; CNCU, pag. 4). Più specificamente, alcuni propongono di unificare gli indicatori attualmente previsti (TAEG, TEGM antiusura e ISC) sostituendo al TEGM il TAEG e estendendo quest’ultimo fino a ricomprendere le fattispecie oggi coperte dall’ISC, oltre a semplificarne le modalità di calcolo e a farvi rientrare tutti i costi e le spese, nessuno escluso (FIDE). In una direzione analoga si muovono i commenti che criticano il ricorso all’ISC quale indicatore nuovo e diverso rispetto al TAEG, anche perché esso potrebbe contrastare con la normativa nazionale e comunitaria che disciplina le modalità di calcolo del TAEG; viene quindi chiesta l’eliminazione dell’ISC, salvo che per i conti correnti attivi per il cliente (CNCU, pag. 4).</p>	<p>accessori; ciò appare necessario per consentire al cliente di avere un quadro complessivo delle condizioni economiche del rapporto contrattuale.</p> <p>L’osservazione ha formato oggetto di approfondimenti specifici per meglio comprendere le difficoltà lamentate. Considerato che comunque già il foglio informativo riporta l’ISC e che quello contenuto nel documento di sintesi, se diverso, se ne discosta in termini migliorativi (perché riflettere le condizioni più favorevoli che il cliente ha negoziato con l’intermediario e di cui non può non essere a conoscenza), si è ritenuto di accogliere la richiesta.</p> <p>Una unificazione dei diversi indicatori di costo appare non possibile, data la loro eterogeneità sotto il profilo della funzione e del valore espresso.</p> <p>L’ISC e il TAEG hanno la funzione di indicare <i>ex ante</i> il costo complessivo del prodotto offerto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ per i contratti di finanziamento in cui è obbligatoria l’indicazione del TAEG, i due indicatori coincidono (l’ISC “è denominato” TAEG) e al cliente sarà presentato sempre unitariamente come TAEG. Il TAEG è espresso come un tasso ed è calcolato secondo quanto previsto dalla normativa in materia di credito al consumo; ▪ per il conto corrente, invece, non può essere usato il termine “TAEG” perché l’indicatore non esprime un tasso, ma un costo espresso in termini monetari (es. “euro 20,00”) e fondato su ipotesi di utilizzo. <p>Il TEGM previsto dalla legge antiusura, infine, non indica il costo complessivo del prodotto offerto, ma un valore medio, rilevato trimestralmente attraverso dati di mercato, che serve a calcolare la soglia antiusura.</p>

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
(a) ISC per i rapporti di finanziamento	(a) Si chiede di confermare l'esclusione del <i>factoring</i> dall'elenco delle operazioni per le quali è previsto l'obbligo di riportare l'ISC (ASSIFACT).	(a) Il <i>factoring</i> e il <i>leasing</i> non rientrano tra le operazioni per le quali è previsto l'obbligo di riportare l'ISC. Nell'allegato alla delibera del CICR del 4 marzo 2003, infatti, tali tipologie di operazioni sono riportate autonomamente e non rientrano, invece, nella categoria "altri finanziamenti", richiamata dalle disposizioni.
(b) ISC per i conti correnti destinati ai consumatori	<p>(b) Una parte dei commenti pervenuti considera esaustivi i <u>profili-tipo</u> di operatività (bassa, media e alta) sulla base dei quali calcolare l'ISC per i conti correnti destinati ai consumatori, definita dalla Banca d'Italia sulla base dell'ultima indagine sui costi dei conti correnti (ANASF; Banca Passadore).</p> <p>Altri sostengono, invece, che i profili-tipo dovrebbero essere elaborati attraverso un'indagine diretta presso la clientela, individuare un profilo "reale" in cui il cliente possa riconoscersi ed essere corretti per tener conto di comportamenti "anomali"; viene quindi proposto di recepire i profili già in uso presso il consorzio PattiChiari, distinti per conti correnti a pacchetto e conti ordinari e ampiamente conosciuti dalla clientela bancaria (ABI, pag. 22 e ss.).</p> <p>Viene suggerito di prevedere un obbligo - anziché di una facoltà - per gli intermediari di <u>riportare accanto al TAEG, in termini percentuali, "l'ammontare del medesimo che viene da loro percepito"</u> (CNCU, pag. 7). Inoltre "il cliente deve conoscere il costo complessivo diviso per le singole voci di spesa e commissione" (CNCU, pag. 7).</p>	<p>(b) I profili-tipo proposti nel documento di consultazione sono stati elaborati in base di rigorose indagini condotte dalla Banca d'Italia sull'effettiva operatività degli utenti bancari e si ritengono idonei a fornire una chiara rappresentazione delle fasce di clientela. Essi si basano tuttavia su fasce di operatività (bassa/media/alta) per le quali può essere non agevole per i singoli clienti riconoscersi; i profili-tipo proposti nel documento di consultazione verranno quindi affinati e resi più "user-friendly" (cfr. <i>infra</i>, "Entrata in vigore").</p> <p>Una previsione che obbligasse gli intermediari a fornire questa informazione contrasterebbe con la normativa in materia di credito al consumo contenuta nella direttiva 2008/48/CE.</p> <p>Una simile informazione potrebbe inoltre risultare superflua rispetto a quelle già fornite al cliente (questi conosce quanto costa complessivamente il finanziamento e quali sono le singole voci di costo, anche dei servizi prestati da terzi) e ingenerare confusione, soprattutto in relazione agli altri indicatori. Si è ritenuto, pertanto, di eliminare la disposizione, che, non essendo precettiva, si limitava</p>

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
(c) ISC per le aperture di credito offerte a clientela al dettaglio	<p>Con riferimento alla <u>formula per il calcolo</u> dell'ISC, si lamenta l'insufficiente esaustività delle istruzioni fornite dalla normativa, che non preciserebbe il significato di diverse voci; anche sotto questo profilo, pertanto, viene suggerito di avvalersi delle specifiche tecniche usate da PattiChiari (ABI, pag. 24 e s.).</p> <p>Al fine di creare un indice di raffronto più attinente alla realtà rispetto a un ISC calcolato in base a un'operatività presunta del cliente, si suggerisce (come avviene per il TEGM) di istituire un <u>ISC medio di sistema</u> rilevato sulla base dell'effettiva operatività della clientela e comunicato periodicamente dagli intermediari alla Banca d'Italia (Banca Marche).</p> <p>Per quanto attiene all'opportunità o meno di <u>pubblicizzare l'ISC nei fogli informativi e nei documenti di sintesi</u>, cfr. le osservazioni riportate <i>supra</i> nelle relative sezioni della tabella.</p> <p>(c) In relazione alle aperture di credito, viene rilevato che il calcolo del costo complessivo per il cliente è legato a una serie di variabili scarsamente prevedibili e quindi potrebbe ingenerare confusione presso la clientela. Si chiede pertanto di <u>eliminare l'ISC per gli affidamenti in c/c</u> e, in subordine, di rimuovere le esemplificazioni fornite nell'allegato 5 delle disposizioni, che risultano fuorvianti in quanto basati su ipotesi non realistiche (ABI, pag. 22). Secondo altri la <u>formula per il calcolo dell'ISC</u> contenuta nell'allegato 5 sarebbe in contrasto con la</p>	<p>ad esplicitare una facoltà degli intermediari.</p> <p>L'Allegato 5A, contenente le indicazioni per il calcolo dell'ISC, verrà modificato e integrato anche al fine di fornire specifiche tecniche più puntuali.</p> <p>La creazione di un ISC di sistema richiederebbe un'attività di rilevazione periodica simile a quella svolta per il TEGM. Mentre il TEGM, però, ha la funzione specifica e ben individuata di criterio per la determinazione della soglia antiusura, non si comprende bene quale funzione dovrebbe avere il nuovo indicatore proposto.</p> <p>Il calcolo dell'ISC per gli affidamenti in conto corrente non può che essere basato su scenari di utilizzo o di affidamento ipotetici.</p> <p>La disciplina contenuta nell'allegato 5 è stata rivista sia in base ad analisi empiriche svolte sui regimi commissionali attualmente applicati sugli affidamenti, sia per tenere conto delle recenti modifiche legislative in materia di commissione di massimo scoperto e altre forme di remunerazione degli affidamenti in conto corrente.</p> <p>In particolare, l'allegato 5 è stato rivisto sia per la parte relativa alla formula di calcolo dell'ISC sia per quella in cui si illustrano gli</p>

Disposizioni

Commenti

Considerazioni

normativa vigente e, pertanto, andrebbe sostituita con quella contenuta nella direttiva 2008/48/CE (CNCU, pag. 13).

Con riguardo alle esemplificazioni contenute negli indicatori sintetici di costo, viene ritenuto più opportuno esprimerle in euro anziché in percentuale (CheBanca!, pag. 4).

Nel calcolo dell'ISC, inoltre, non andrebbe inserita la commissione di massimo scoperto, fino all'attuazione della nuova disciplina sulla rilevazione del TEGM antiusura; oltre all'opportunità di un coordinamento tra le due normative, si rileva che il disallineamento tra le modalità di calcolo dei due indicatori potrebbe generare rischi di contenzioso con la clientela (ABI, pag. 39 e s.; UFI, pag. 4). Altri chiedono di modificare la formula di calcolo al fine di ricomprendere nel TAEG (*rectius*, ISC) anche la commissione di massimo scoperto e il sistema delle valute: entrambi infatti costituirebbero un interesse nell'accezione dell'art. 116 TUB e della direttiva 2008/48/CE (CNCU, pag. 12).

scenari in base ai quali l'ISC va calcolato (entrambe semplificate e allineate alle previsioni della direttiva sul credito ai consumatori).

Gli scenari sono stati ampliati per tenere conto dei casi in cui l'intermediario applichi la CMS (in questo caso, sono finalizzati a far emergere come funziona e quanto costa la CMS) e di quelli in cui l'intermediario applichi una commissione sulla messa a disposizione delle somme (in questo caso formulati secondo quanto previsto dalla direttiva sul credito al consumo).

Il termine ultimo di adeguamento alle nuove disposizioni realizza il coordinamento tra la disciplina dell'ISC sulle aperture di credito e la nuova disciplina sulla rilevazione del TEGM.

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
Contratti (cfr. sez. III)	(a) Viene criticata la norma che sottopone a forma scritta le <u>operazioni e i servizi prestati in via occasionale</u> di importo superiore a 5.000 euro, la cui preventiva formalizzazione per iscritto potrebbe introdurre costi elevati che verrebbero comunque fatti ricadere sul cliente occasionale. Si chiede poi di inserire, tra gli esempi di operazioni occasionali, anche i bonifici (Veneto Banca Holding, pag. 3).	(a) Premesso che la disposizione non comporta innovazioni rispetto alla normativa già vigente, si osserva che per le operazioni di rilevante importo, anche se occasionali, è opportuna una formalizzazione. I bonifici non vengono richiamati tra gli esempi di operazioni occasionali in quanto si tratta di operazioni di pagamento, la cui disciplina di trasparenza (con le relative esclusioni) è destinata ad essere modificata con il recepimento della direttiva PSD e, in via transitoria, è regolata dalla sez. VI (cfr. <i>infra</i>).
(a) Forma dei contratti (par. 2)	Viene chiesto di chiarire se l'avvenuta consegna al cliente di un esemplare del contratto da lui sottoscritto debba essere provata mediante un' <u>attestazione specifica da conservare</u> o se sia sufficiente esibire la copia del contratto sottoscritta dal cliente (Banca Sella).	Le disposizioni sono state modificate al fine di prevedere che l'avvenuta consegna sia attestata mediante una sottoscrizione apposita, ulteriore rispetto alla firma del contratto, apposta sull'esemplare conservato dall'intermediario.
(b) Contenuto dei contratti (par. 3)	(b) Si chiede di eliminare dalle disposizioni il richiamo all'opportunità che gli intermediari evitino l'inserimento nei contratti di <u>clausole intrinsecamente complesse</u> quali la commissione di massimo scoperto. In subordine, si ritengono opportune precisazioni su: i criteri da adottare per valutare i rischi dei prodotti e individuare le clausole della specie; l'appartenenza di tali clausole al novero delle condizioni economiche (e non di quelle giuridiche) (ABI, pag. 38 e s.).	(b) La disposizione in discorso è stata mantenuta in quanto si ritiene che i profili di particolare complessità concernenti le clausole della specie, anche alla luce delle incertezze derivanti dalle ripetute modifiche del quadro normativo in materia, rendano opportuna l'adozione di presidi rafforzati a tutela della comprensibilità dei contratti per la clientela. Tuttavia, tenendo conto delle osservazioni pervenute, è stata chiarita la portata della norma, precisando che essa si riferisce alle forme di remunerazione degli affidamenti o degli sconfinamenti " <i>complesse... quali la commissione di massimo scoperto</i> ".
	Le disposizioni prevedono che, se il contratto contiene <u>clausole di indicizzazione</u> , vada riportato il valore del parametro al momento della conclusione	Le disposizioni sono state integrate prevedendo che, nel caso di indicizzazione, il contratto riporti anche le modalità di rilevazione dell'andamento del parametro nel corso del rapporto.

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
“Conto corrente semplice” (cfr. sez. III, par. 4)	<p>del contratto. In proposito, i commenti pervenuti manifestano l’esigenza di: <i>i)</i> imporre agli intermediari di riportare nel contratto in modo chiaro anche il metodo di calcolo per le indicizzazioni successive (ad es., nei mutui a tasso variabile, quale Euribor prendere in considerazione) (CNCU, pag. 8); <i>ii)</i> riferire sempre l’Euribor alla scadenza della rata (ad es. a una rata mensile dovrebbe corrispondere un Euribor mensile), per favorire la comprensione da parte del cliente (CNCU, pag. 8; A); <i>iii)</i> fornire maggiore chiarezza in merito alla sostanziale equivalenza dei mutui con parametro Euribor con quelli ancorati al tasso BCE (A).</p> <p>Viene inoltre suggerita la predisposizione di un contratto tipo standard per i <u>prestiti contro cessione/delegazione di quote dello stipendio o della pensione</u> (FIDE).</p> <p>Circa <u>l’utilità dello strumento</u>, si registrano valutazioni di segno diverso. Alcuni lo ritengono utile (CNCU, pag. 14). Altri esprimono l’opinione opposta (Deutsche Bank; Veneto Banca Holding, pag. 4; Banca Passadore; CheBanca!, pag. 3), rilevando che il conto corrente sarebbe di per sé un prodotto semplice (CheBanca!, pag .3) e ricordando lo scarso successo riscosso da iniziative analoghe (ad es. “Servizio bancario di base” promosso dal consorzio PattiChiari) (Deutsche Bank; Veneto Banca Holding, pag. 4); nell’ambito di tale</p>	<p>Per quanto riguarda la richiesta di imporre agli intermediari una precisa corrispondenza tra tipologia di tasso applicato e periodicità della rata, si fa presente che la disciplina di trasparenza attiene al contenuto e alle modalità delle informazioni fornite ma non può incidere sulla libertà contrattuale delle parti, alla quale è rimessa la scelta del tipo di tasso applicabile al rapporto.</p> <p>In linea con quanto già rappresentato al sistema rispondendo a quesiti, sono stati forniti chiarimenti circa i mutui indicizzati al tasso sulle operazioni di rifinanziamento principale della BCE (ultimo alinea del par. 3).</p> <p>I prestiti in questione rientrano tra le fattispecie comprese nel campo di applicazione della nuova direttiva sul credito al consumo, che armonizza a livello europeo i contenuti e le modalità di redazione dei contratti della specie. In seguito al prossimo recepimento della direttiva, non sarà pertanto possibile introdurre a livello nazionale previsioni diverse da quelle comunitarie (c.d. armonizzazione massima).</p> <p>Considerato l’interesse manifestato dai consumatori per lo strumento e ritenuta l’opportunità di introdurre un prodotto le cui modalità di tariffazione siano prefissate (canone annuo onnicomprensivo) e quindi perfettamente confrontabili, si ritiene utile prevedere il “Conto corrente semplice”.</p> <p>La relativa disciplina, ai sensi dell’art. 117 del TUB, è stata emanata d’intesa con la CONSOB. Al fine di assicurare l’efficacia dello strumento e la piena condivisione da parte del mercato dei suoi contenuti, la normativa rimette a un accordo tra l’ABI e la maggioranza delle associazioni dei consumatori facenti parte del CNCU la concreta individuazione del numero delle operazioni e dei</p>

Disposizioni

Commenti

Considerazioni

impostazione si ritiene, inoltre, gravosa la subordinazione della facoltà per le banche di offrire tale prodotto al regime dell'art. 117 co. 8 TUB (Deutsche Bank) e si sottolinea comunque l'esigenza, se si ritiene socialmente utile lo strumento, di definirne dettagliatamente i requisiti (Veneto Banca Holding, pag. 4). Altri ancora rilevano che le finalità che si intende perseguire con il "conto corrente semplice" sono già adeguatamente soddisfatte dall'iniziativa di autoregolamentazione "Servizio Bancario di Base" (ABI, pag. 7 e ss.; Banca Marche).

Anche per quanto attiene alle modalità di tariffazione i commenti sono divergenti: mentre alcuni ritengono che il metodo più adeguato per il confronto tra le diverse offerte sarebbe quello "flat" (CNCU, pag. 14), altri affermano che le modalità di tariffazione devono necessariamente rimanere libere per gli intermediari, in quanto vi sono delle operazioni (es. i bonifici) il cui costo specifico dipende dal comportamento – non prevedibile – del singolo cliente; inoltre, per taluni clienti, una tariffazione del tipo "flat" potrebbe risultare eccessivamente onerosa. La confrontabilità fra i prodotti della specie andrebbe perseguita piuttosto attraverso l'ISC, calcolato sulla base di un profilo di utilizzo "elementare" elaborato da PattiChiari (ABI, pag. 7 e ss.).

Secondo alcuni, i prodotti di base non dovrebbero essere soggetti a imposte di bollo e le remunerazioni delle giacenze depositate dovrebbero essere parametrize al tasso BCE (Altroconsumo, pag. 1).

servizi da comprendere nel "Conto corrente semplice". In mancanza di un accordo entro il 31 ottobre 2009, la Banca d'Italia provvederà direttamente, d'intesa con la Consob.

La disciplina fiscale del conto corrente non può formare oggetto della regolamentazione di trasparenza ma compete al legislatore. Il tasso di remunerazione delle giacenze, analogamente all'importo del canone annuo, verrà lasciato alla libertà contrattuale delle parti, al fine di consentire che su tale aspetto si esplichino dinamiche competitive tra gli intermediari.

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
<p>Comunicazioni alla clientela (cfr. sez. IV)</p>	<p>(a) In caso di cessione del credito, si ritiene che gli obblighi di trasparenza debbano trasferirsi in capo al <u>cessionario</u> (anziché rimanere in capo al cedente, come previsto dal documento di consultazione), in quanto il cedente non monitora più l'andamento del rapporto (ABI, pag. 34).</p>	<p>(a) Accogliendo parzialmente l'osservazione, si è previsto che il responsabile per l'adempimento degli obblighi di comunicazione periodica continua ad essere il cedente se non vi è una diversa pattuizione tra cedente e cessionario. In ogni caso, al cliente va comunicato il responsabile.</p>
<p>(a) Cessione del credito e operazioni di cartolarizzazione (par. 1, nota 1)</p>	<p>Con specifico riferimento alle cartolarizzazioni, si rileva che di regola non esiste un rapporto contrattuale diretto fra <i>originator</i> e <i>servicer</i>, tra i quali si interpone il veicolo-SPV che acquista i crediti; si propone, quindi, di considerare responsabile degli obblighi di trasparenza nei confronti della clientela il <u>soggetto individuato contrattualmente</u> come tale. Si fa presente, inoltre, la necessità di un'apposita norma transitoria per consentire agli intermediari l'adeguamento alla nuova regola (ABI, pag. 34 e s.; Studio legale Freshfields).</p>	<p>La proposta è stata accolta.</p>
<p>(b) Variazioni contrattuali (par. 2)</p>	<p>(b) Da parte degli intermediari viene chiesto un temperamento all'interpretazione, fornita dal Ministero dello Sviluppo Economico e ripresa dal documento di consultazione, secondo cui la disciplina della comunicazione alla clientela delle variazioni unilaterali ex art. 118 TUB non consente l'<u>introduzione di nuove clausole</u> ma solo la modifica di quelle già previste dal contratto; ciò infatti potrebbe rendere impossibile l'adeguamento dei contratti nel tempo, in molti casi reso necessario da fusioni o altri eventi societari (ABI, p. 35; ASSOFIN). Da parte dei consumatori, invece, si chiede di specificare che lo <i>ius variandi</i> non può trovare</p>	<p>(b) Sul punto il testo delle disposizioni si limita a riportare l'interpretazione fornita dal Ministero dello Sviluppo Economico sul concetto di "modifica" delle condizioni contrattuali. L'individuazione dei limiti di ammissibilità di variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali è una questione che attiene al sistema delineato nel codice civile. L'art. 118 del T.U., invece, stabilisce il procedimento che deve essere seguito per realizzare la modifica unilaterale di condizioni di contratti bancari e finanziari, sul presupposto che tale modifica sia legittima in base della disciplina generale dei contratti. La valutazione caso per caso della legittimità della singola variazione non può che essere rimessa al giudice.</p>

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
(c) Comunicazioni periodiche alla clientela (par. 3.1)	<p>applicazione ai contratti di mutuo: secondo alcuni, ciò varrebbe per tutti i <u>contratti di mutuo</u> (Adiconsum, pag. 2); secondo altri, solo per i contratti di mutuo o di prestito rateale stipulati a tasso fisso (CNCU, pag. 8).</p> <p>Per i <u>rapporti in cui non sia possibile l'individuazione del cliente</u> si chiede di reintrodurre la possibilità, già prevista dalle attuali Istruzioni di vigilanza, di effettuare la comunicazione tramite appositi avvisi nei locali aperti al pubblico e di precisare, altresì, che tale previsione vale anche per i libretti di risparmio al portatore (ABI, pag. 35 e s.; Federcasse).</p> <p>(c) In linea generale, si osserva che la differenziazione di disciplina per la clientela al dettaglio rischia di tradursi in complessità gestionali per l'intermediario (ASSIFACT).</p> <p>Da parte degli intermediari viene manifestata soprattutto l'esigenza di evitare appesantimenti eccessivi e inutilmente onerosi del <u>documento di sintesi</u> (ABI, pag. 29 e ss.). A tal fine si chiede:</p> <p><i>i)</i> di includere nel documento di sintesi (da inviarsi esclusivamente nelle ipotesi in cui siano sopraggiunte modifiche delle condizioni economiche del contratto) <u>soltanto le condizioni economiche oggetto di modifica</u> nel periodo di riferimento (ABI, pag. 29 e ss.;</p>	<p>Si tratta di una possibilità che non viene presa in considerazione dall'art. 118 del T.U. e che, comunque, non può essere disciplinata dalle disposizioni della Banca d'Italia.</p> <p>(c) La diversificazione della disciplina risponde a un principio di proporzionalità, che richiede l'imposizione di più incisivi obblighi di informazione per la clientela al dettaglio (es. nell'estratto del conto corrente) proprio per soddisfare le più significative esigenze informative di tale categoria di soggetti. Tuttavia, nulla esclude che, qualora alla diversificazione di trattamento consegua una complessità gestionale per determinati intermediari, questi decidano di trattare tutti i clienti allo stesso modo, adottando i più elevati standard informativi previsti per la clientela al dettaglio.</p>
	<p>Si ritiene opportuno che il documento di sintesi sia inviato periodicamente e riporti tutte le condizioni economiche (non solo quelle oggetto di modifica nel periodo di riferimento), così da consentire al cliente di avere un quadro complessivo delle condizioni applicate al rapporto contrattuale.</p> <p>Tenuto conto delle difficoltà tecniche rappresentate dagli operatori con riferimento al calcolo di un ISC personalizzato nel documento di sintesi (cfr. anche sez. III, par. 7, che esclude l'indicazione dell'ISC nel documento di sintesi precontrattuale), è stato eliminato</p>	

Disposizioni

Commenti

Considerazioni

UFI; FIDE; Veneto Banca Holding, pag. 4); per i conti correnti dei consumatori, dovrebbe includersi anche la versione aggiornata della tabella recante le principali condizioni economiche (ABI, pag. 29 e ss.). *Contra*, chi ritiene preferibile mantenere l'invio del documento di sintesi completo recante l'indicazione delle modifiche intervenute nel corso dell'anno, in modo che il consumatore possa avere il quadro di insieme delle condizioni applicate (ANASF); *ii*) di non riportare l'ISC (che andrebbe ogni volta ricalcolato) (ABI, pag. 29 e ss.). *Contra*, chi afferma che per comunicare le variazioni dei costi in modo completo deve essere indicato anche il TAEG (ovvero l'ISC) applicato o da applicare (CNCU, pag. 15); *iii*) di eliminare il riferimento all'uso di un colore diverso e all'obbligo di riportare il numero complessivo delle variazioni intervenute nel corso dell'anno, ritenuti tecnicamente molto dispendiosi da realizzare (ABI, pag. 29 e ss.); l'indicazione del numero complessivo è ritenuta anche poco utile ove non distingue tra variazioni favorevoli o sfavorevoli (Deutsche Bank).

Per quanto riguarda la periodicità dell'invio, alcuni ritengono condivisibile la scelta di mantenere l'invio annuale dell'estratto conto e del documento di sintesi semplificato (Deutsche Bank; CheBanca!, pag. 4; Banca Passadore). Altri, invece, ritengono che le comunicazioni periodiche alla clientela dovrebbero essere effettuate mensilmente con l'invio dell'estratto conto (CNCU, pag. 14).

l'obbligo di tener conto delle condizioni praticate individualmente al cliente nel calcolo dell'ISC del conto corrente destinato ai consumatori. Tuttavia, per permettere in ogni caso al cliente un confronto tra l'estratto conto annuale e le sue originarie previsioni di spesa, nonché di incentivarlo a verificare sul mercato l'esistenza di prodotti di conto corrente più adatti alle sue esigenze, è stato previsto l'obbligo di: *i*) riportare nelle comunicazioni periodiche l'ISC pubblicizzato sul foglio informativo dello stesso conto e aggiornato in base alle modifiche eventualmente intervenute nelle condizioni economiche applicate alla generalità della clientela; *ii*) richiamare l'attenzione del consumatore sulla possibilità di confrontare il totale delle spese sostenute (risultante dall'estratto conto annuale) con l'ISC e invitarlo a verificare se vi sono servizi più adatti alle sue esigenze. A questi fini, è stato previsto un apposito avvertimento che le banche devono inserire alla fine del riepilogo delle spese.

Si ritiene, inoltre, di dover mantenere l'indicazione del numero complessivo delle variazioni intervenute nel corso dell'anno, perché utile per richiamare l'attenzione del cliente sull'evoluzione del rapporto contrattuale.

E' stato accolto, invece, il suggerimento di eliminare il riferimento all'utilizzo del colore diverso per dare evidenza grafica alla modifica.

Le modalità di determinazione della periodicità per l'invio dell'estratto conto sono definite direttamente dalla legge.

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
	<p>Con riferimento alle <u>modalità di invio</u> delle comunicazioni periodiche, viene valutato positivamente l'utilizzo del canale elettronico (FIDE); alcuni propongono un'ulteriore semplificazione, consistente nella sola possibilità di consultazione via internet (AFIN).</p>	<p>Si ritiene opportuno lasciare al cliente quanto meno la possibilità di scegliere tra la forma cartacea e quella elettronica di invio. L'esclusione della forma cartacea, infatti, potrebbe causare grave pregiudizio alla clientela non in grado di utilizzare mezzi di comunicazione informatica.</p>
	<p>Per i casi in cui è consentita la <u>consegna del foglio informativo in luogo del documento di sintesi</u> (offerte non personalizzabili), viene richiesto di chiarire se all'estratto conto di fine anno debba comunque essere allegato il documento di sintesi e se, in tal caso, la numerazione dei documenti di sintesi incominci dal primo invio (CheBanca!, pag. 3).</p>	<p>Il punto è stato chiarito.</p>
	<p>Alcuni chiedono che la previsione che impone di non addebitare per le comunicazioni periodiche <u>costi superiori alle spese amministrative sostenute</u> per il loro invio - attualmente riportata in una nota del provvedimento - venga inserita nel corpo del testo (CNCU, pag. 8). Altri, invece, propongono di sostituire all'espressione "spese amministrative" quella di "spese complessivamente sostenute" per l'invio delle comunicazioni, così da tener conto anche dei costi interni, in particolare gestionali (ABI, pag. 31 e s.; ASSILEA).</p>	<p>La proposta di spostare la nota nel testo è stata accolta. La formulazione "spese complessivamente sostenute" risulta troppo generica e potrebbe dare adito a comportamenti poco trasparenti. E' stato chiarito che sono dovute solo le spese sostenute per l'invio delle comunicazioni. Più in generale, il tema delle spese è stato oggetto di particolare attenzione: nella parte relativa ai requisiti organizzativi (cfr. <i>infra</i>, sez. XI) è stata prevista la necessità per gli intermediari di adottare procedure interne volte ad assicurare - ogni qualvolta la normativa vigente richieda che le spese non possano superare quelle sostenute - che la quantificazione dei corrispettivi richiesti alla clientela sia attestata per iscritto e formalmente approvata.</p>
<p>(d) Comunicazioni periodiche inerenti a particolari tipologie di rapporti (par. 3.2)</p>	<p>(d) Con riferimento all'<u>estratto conto</u> del conto corrente, viene chiesto di eliminare il richiamo alla facoltà per il consumatore di confrontare il totale delle spese sostenute durante l'anno con l'ISC riportato nel documento di sintesi, poiché i due</p>	<p>(d) La formulazione della disposizione è stata modificata in linea con quanto sopra illustrato (cfr. <i>supra</i>, lett. c).</p>

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
(e) Richiesta di documentazione su singole operazioni (par. 4)	<p>importi sono ritenuti non omogenei e il relativo confronto, quindi, potenzialmente fuorviante (piuttosto il raffronto andrebbe fatto con il totale delle spese sostenute durante l'anno precedente) (ABI, pag. 32 e s.). Altri, invece, ritengono opportuna l'indicazione del tasso effettivo globale (<i>rectius</i>, ISC) sulla base della reale operatività e del tempo di contabilizzazione (CNCU, pag. 8).</p> <p>Si chiede, inoltre, di chiarire i concetti di "<u>spese per la tenuta del conto</u>" e "<u>per i servizi di gestione della liquidità e di pagamento</u>", anche attraverso la pubblicazione di un allegato esplicativo (ABI, pag. 33 e s.).</p> <p>Si osserva, infine, che la soglia di 20.000 euro entro la quale le parti possono convenire l'<u>esclusione della comunicazione</u> nei contratti di deposito titoli non movimentati da oltre un anno è eccessivamente elevata e andrebbe ridotta a 5.000 euro (CNCU, pag. 8).</p> <p>(e) Si chiede di chiarire il rapporto tra il diritto di ottenere copia della documentazione disciplinato dall'art. 119 TUB e il <u>diritto di accesso alla documentazione</u> in base al Codice della Privacy, al fine di evitare che attraverso richieste ex art. 7 di tale Codice venga aggirata la richiamata norma del TUB (UFI). Secondo altri, invece, andrebbe presa in considerazione la delibera del Garante della Privacy che prevede la gratuità per la richiesta di documentazione, laddove invece l'art. 119 pone le spese a carico del cliente (CNCU, pag. 9). Sul punto il</p>	<p>Il suggerimento è stato accolto attraverso l'inserimento di una nota volta a chiarire il significato delle espressioni.</p> <p>La soglia di 20.000 euro prevista dalla norma attuale è stata ridotta a 10.000 euro.</p> <p>(e) In parziale accoglimento delle osservazioni è stato previsto che resta fermo per il cliente il diritto di accesso ai dati personali previsto dall'art. 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali (d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196), secondo le modalità stabilite dal Garante nelle "Linee guida per trattamenti dati relativi al rapporto banca-clientela" del 25 ottobre 2007. Il Garante, in particolare, non disciplina la richiesta di copia della documentazione ai sensi dell'art. 119 del T.U. prevedendone la gratuità, ma regola soltanto il diritto di accesso ai dati personali. Come affermato anche dal Garante, si tratta di due diritti che hanno un oggetto ed una disciplina differente. Per quanto riguarda</p>

Disposizioni**Commenti**

Garante per la protezione dei dati personali ha sollecitato una valutazione sul contributo richiesto dai singoli istituti a titolo di rimborso spese, il cui ammontare è talvolta avvertito come particolarmente oneroso.

Considerazioni

l'ammontare del rimborso spese richiesto dagli intermediari, si richiama quanto già sopra illustrato e, in particolare, l'inserimento nella parte relativa ai requisiti organizzativi (cfr. *infra*, sez. XI) di una nuova previsione che richiede agli intermediari di adottare procedure interne volte ad assicurare - ogni qualvolta la normativa vigente richieda che le spese non possano superare quelle sostenute - che la quantificazione dei corrispettivi richiesti alla clientela sia attestata per iscritto e formalmente approvata.

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
<p>Tecniche di comunicazione a distanza (cfr. sez. V)</p>	<p>Viene osservato che “<u>il contratto è valido</u>, salvo casi espressamente comunicati al cliente, solo dopo che il cliente lo ha ricevuto in forma cartacea o su altro supporto durevole. In sostanza non può essere sufficiente la semplice comunicazione in telefonia vocale” (CNCU, pag. 9).</p> <p>Viene inoltre chiesto di chiarire il significato dell’obbligo di rendere i fogli informativi scaricabili sul sito internet “in formato <u>elaborabile</u>” (ABI, pag. 19; Banca Sella), anche perché occorre assicurare che le informazioni contenute nei fogli informativi non siano modificabili dal cliente (ASSIFACT).</p> <p>Vengono sollecitate ulteriori riflessioni sul trattamento di dati personali per finalità di comunicazioni pubblicitarie nelle tecniche di comunicazione a distanza. In particolare il Garante per la protezione dei dati personali segnala di aver adottato un provvedimento secondo il quale gli imprenditori che hanno venduto un prodotto o prestato un servizio possono utilizzare senza il consenso degli interessati i recapiti (oltre che di posta elettronica, come già previsto per legge) di posta cartacea forniti dall’interessato, ai fini di invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta, di compimento di ricerche o di comunicazione commerciale.</p>	<p>La disciplina del procedimento di formazione del contratto e delle relative cause di invalidità spetta alla legge e non può essere disciplinata dalle presenti disposizioni.</p> <p>La previsione della pubblicazione sul sito dei fogli informativi in formato elaborabile era volta a favorire la creazione di motori di ricerca per il confronto dei prodotti offerti sul mercato dai diversi intermediari. Ad esito di una più attenta valutazione di carattere tecnico è risultato che la previsione non è realmente necessaria per realizzare tale finalità. Pertanto, anche in considerazione dei rischi effettivi di manipolazione delle informazioni contenute nei fogli informativi, si è ritenuto di eliminare la previsione.</p> <p>Si ritiene che l’art. 130 del Codice della Privacy non sia incompatibile con la disciplina del Codice del consumo in materia di commercializzazione a distanza di servizi finanziari. Si è quindi conformata la disposizione al contenuto del citato art. 130 ed al Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali sulla possibilità di non richiedere il consenso per l’intermediario cui sia stato fornito dal cliente il proprio recapito di posta elettronica o di posta cartacea nel contesto della commercializzazione di un servizio analogo.</p>

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
Servizi di pagamento (cfr. sez. VI)	Viene chiesto di <u>attuare sin d'ora - ove possibile - le disposizioni della direttiva 2007/64/CE</u> (c.d. PSD), senza attendere l'entrata in vigore della nuova normativa (CNCU, pag. 9).	La richiesta è accolta nei fatti, poiché le disposizioni contenute nel presente provvedimento dovranno essere applicate entro il 31 dicembre 2009 e la direttiva PSD dovrà essere recepita prima di questa data nell'ordinamento nazionale. La sezione dedicata ai servizi di pagamento verrà quindi riempita di contenuto, in linea con quanto richiesto dalla direttiva PSD, non appena sarà stato modificato il relativo quadro della legislazione primaria.
	Viene suggerito di eliminare la previsione del documento di consultazione secondo cui ai <u>servizi di pagamento commercializzati unitamente al conto corrente</u> si applica la nuova disciplina. Considerato che a breve dovrà essere attuata anche per tali servizi la direttiva PSD, la citata norma potrebbe dare adito a comportamenti non omogenei degli intermediari, a discapito della trasparenza (ABI, pag. 51 e s.).	L'obbligo di applicare in ogni caso la nuova disciplina quando operazioni o servizi di pagamento sono commercializzati unitamente a un conto corrente trova la sua giustificazione nel fatto che la trasparenza e la convenienza del conto corrente possono essere apprezzate dal cliente solo se tutte le informazioni concernenti i rapporti commercializzati contestualmente a esso vengono fornite in maniera omogenea. Tale impostazione risulta compatibile con le previsioni della direttiva PSD, che stabiliscono il contenuto e le caratteristiche generali delle informazioni da rendere al cliente ma non impediscono che le stesse siano inserite accanto ad altre nell'ambito di un unico documento. Pertanto, in prospettiva, si ritiene possibile adottare questa stessa impostazione anche all'esito dell'attuazione della direttiva, fermo restando, ovviamente, che le disposizioni sulla trasparenza e i documenti standard da essa previsti verranno integrati, ove necessario, per adeguarli alle nuove prescrizioni in tema di servizi di pagamento.

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
Credito ai consumatori (cfr. sez. VII)	<p>In attesa del recepimento in Italia della direttiva 2008/48, il documento di consultazione prevede un regime transitorio che prevede l'applicabilità di una parte della nuova disciplina ai contratti di credito al consumo disciplinati dalla direttiva. Per la restante parte delle disposizioni, è lasciata agli intermediari la facoltà di applicare il nuovo provvedimento oppure di continuare ad applicare la disciplina contenuta nelle attuali Istruzioni di vigilanza. Taluni ritengono non condivisibile questo regime transitorio. Secondo una prima impostazione, la richiamata facoltà attribuita agli intermediari potrebbe dar vita a scelte disomogenee, con conseguenti problemi di confrontabilità; si chiede pertanto di valutare se <u>rendere senz'altro obbligatorie le nuove disposizioni (AFIN)</u>. Secondo altri, invece, con particolare riferimento agli obblighi organizzativi previsti dalla sez. XI del provvedimento, occorre necessariamente <u>attendere l'attuazione a livello legislativo delle norme comunitarie</u> per definire aspetti importanti, quali le modalità con cui l'intermediario deve fornire al cliente gli adeguati chiarimenti nella fase precontrattuale (ABI, pag. 25 e ss.). Altri ancora propongono di <u>prevedere fin d'ora l'applicazione della direttiva 2008/48/CE, "in quanto già efficace"</u> (CNCU, pag. 9).</p>	<p>L'attuazione della direttiva 2008/48/CE – da completare comunque entro la prima metà del 2010 - necessita di un intervento del legislatore nazionale, chiamato ad esercitare alcune opzioni normative e a definire aspetti significativi della disciplina. In questo contesto, tenuto anche conto dell'opportunità di evitare agli intermediari costi sproporzionati di adeguamento a un quadro normativo non ancora stabilizzatosi, si è ritenuto preferibile consentire loro di continuare ad applicare - in questa fase transitoria - la disciplina di trasparenza previgente.</p>
	<p>Con riferimento alla previsione secondo cui si applica sin d'ora la nuova disciplina di trasparenza ai <u>contratti di credito al consumo non ricadenti nell'ambito applicativo della direttiva nonché alle aperture di credito commercializzate con il conto corrente</u>, viene</p>	<p>Con specifico riferimento agli obblighi organizzativi, si ritiene che la loro portata generale, indipendentemente dalla tipologia di contratti o di prodotti offerti di volta in volta dall'intermediario, giustifichi una loro applicazione omogenea e non necessiti dell'intervento della disciplina legislativa di attuazione della direttiva sul credito al consumo. D'altro canto, va osservato che le disposizioni della direttiva riguardanti i chiarimenti e l'assistenza al cliente nella fase precontrattuale, destinate ad essere specificate dalla futura normativa nazionale di recepimento, sono volte ad introdurre ben più pregnanti obblighi di comportamento direttamente gravanti sull'intermediario e sui suoi dipendenti nel rapporto con il cliente.</p>
		<p>Tenuto conto della difficoltà di definire in modo preciso il campo di applicazione della direttiva (art. 2 dir. 2008/48/CE), che dipende anche dall'esercizio di talune opzioni rimesse al legislatore degli Stati membri, si è ritenuto di eliminare la distinzione - presente nel documento di consultazione - tra contratti di credito al consumo</p>

Disposizioni**Commenti**

obiettato che: *i)* non è chiaro quali siano i rapporti di credito al consumo ai quali si applicherebbe il nuovo provvedimento; *ii)* le aperture di credito in c/c sono disciplinate dalla direttiva, e quindi anche per esse appare opportuno attendere l'attuazione delle norme comunitarie (ABI, pag. 25 e ss.).

Considerazioni

che ricadono nell'ambito applicativo della direttiva e altri contratti di credito al consumo; conseguentemente, anche a quest'ultima categoria è stata estesa la facoltà per gli intermediari di scegliere se applicare sin d'ora le nuove disposizioni di trasparenza oppure continuare a osservare la disciplina previgente in attesa del recepimento della direttiva.

Per quanto attiene alla scelta di richiedere sin d'ora l'applicazione delle nuove norme di trasparenza ai contratti di apertura di credito commercializzati unitamente al conto corrente, cfr. l'analoga questione trattata nella sez. VI.

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
Mediatori creditizi (cfr. sez. VIII)	Viene osservato che l'attuale disciplina è del tutto insufficiente e occorre <u>integrarla</u> con norme specifiche, anche in termini di requisiti organizzativi. In tale ambito è necessario prevedere, in particolare, l'obbligo per i mediatori creditizi di rispettare le iniziative di autoregolamentazione alle quali hanno aderito (CNCU, pag. 9). Si richiama, inoltre, l'esigenza di assicurare la <u>neutralità del mediatore</u> rispetto alle parti contraenti (A).	Come si rileva nella Relazione illustrativa del documento di consultazione, la redazione della sezione VIII viene rinviata ad un momento successivo considerato che la disciplina sui mediatori è in fase di revisione. In particolare la legge comunitaria 2008 contiene una delega al Governo per la riforma della materia. Si è ritenuto pertanto preferibile non introdurre una nuova disciplina destinata ad essere modificata dopo l'intervento del legislatore e consentire, invece, agli intermediari di continuare ad applicare la specifica disciplina di trasparenza attualmente vigente, fino al compimento delle riforme legislative.

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
Cambiavalute (cfr. sez. IX)	(a) Secondo le nuove disposizioni, “è opportuno” che il documento sia integrato con l’ <u>indicazione di altri strumenti di tutela</u> previsti dall’ordinamento in relazione all’attività esercitata e alle modalità di contatto con la clientela. Sul punto, si chiede di modificare la formulazione della norma per rendere l’integrazione obbligatoria (CNCU, pag. 9).	(a) L’osservazione non pare condivisibile, considerate le caratteristiche dell’attività svolta e la circostanza che i principali diritti del cliente sono comunque contenuti nel titolo VI del T.U.
(a) Documento sui principali diritti del cliente (<i>par. 2.1</i>)	(a) Documento sui principali diritti del cliente (<i>par. 2.1</i>)	(a) Documento sui principali diritti del cliente (<i>par. 2.1</i>)
(b) Fogli informativi (<i>par. 2.2</i>)	(b) Si chiede di prevedere che, in caso di <u>mancata modifica del foglio informativo</u> , al cliente devono essere applicate le condizioni pubblicizzate (CNCU, pag. 9).	(b) In base all’art. 117 del T.U. al cliente non possono essere applicate condizioni più sfavorevoli di quelle pubblicizzate.
(c) Contratti (<i>par. 4</i>)	(c) Viene chiesto di <u>ridurre da 5.000 a 3.000 euro la soglia</u> oltre la quale scatta l’obbligo di redigere il contratto in forma scritta (CNCU, pag. 9).	(c) La soglia oltre la quale è prevista la forma scritta del contratto (5.000 euro) è corrispondente a quella prevista per tutti gli intermediari. Resta poi l’obbligo per i cambiavalute di consegnare in ogni caso una distinta di negoziazione.
	La <u>nullità del contratto</u> per inosservanza della forma prescritta può essere fatta valere solo dal cliente. Sul punto, si chiede di precisare che la nullità può essere invocata anche da terzi in base a delega, procura, mandato (CNCU, pag. 10).	La disposizione ricalca la previsione dell’art. 127 del T.U. Ovviamente il profilo della legittimazione a far valere in giudizio la nullità non può che essere disciplinato dal legislatore.
(d) Richiesta di documentazione su singole operazioni (<i>par. 5</i>)	(d) Vengono richiamati anche qui, come per le comunicazioni al cliente, i provvedimenti del Garante della Privacy che sancirebbero la <u>gratuità</u> per la richiesta di documentazione (CNCU, pag. 10). Si ritiene eccessivo il <u>termine di 90 giorni</u> previsto per la risposta da parte del cambiavalute, tenuto conto della struttura organizzativa di tali soggetti (CNCU, pag. 10). Si sollecita, infine, un chiarimento in ordine alla possibilità di chiedere copia della documentazione inerente alle operazioni “per le quali è previsto un obbligo di registrazione” (CNCU, pag. 10).	(d) Si rimanda a quanto osservato con riferimento alla sezione IV e si fa, inoltre, presente che i provvedimenti del Garante prendono in considerazione soltanto i rapporti con le banche. Il termine è stabilito direttamente dall’art. 119 del T.U. Il punto è stato chiarito. Ai sensi del Provvedimento UIC del 21 dicembre 2001, sono soggette all’obbligo di registrazione con indicazione del nome e cognome del cliente le operazioni che superino la soglia di euro 1549,37.

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
Controlli (cfr. sez. X)	Viene chiesto di inserire, tra i soggetti destinatari dei controlli della Banca d'Italia, anche gli <u>agenti in attività finanziaria</u> (CNCU, pag. 10).	La legge comunitaria 2008 contiene una delega al Governo per la riforma della disciplina in materia di agenti in attività finanziaria, volta a rafforzare i requisiti di professionalità e ad intensificare i controlli su tali figure professionali. Nell'ambito della delega, è prevista anche l'istituzione di un organismo, sottoposto a vigilanza della Banca d'Italia, con compiti di gestione dell'elenco degli agenti, di verifica e sanzionatori.
	Si afferma che il provvedimento sostanzialmente non prevede alcuna <u>sanzione</u> - né pecuniaria, né reputazionale - per i casi di violazione della disciplina (CNCU, pag. 5; A, secondo cui le sanzioni dovrebbero colpire anche il mancato rispetto dei codici di condotta).	L'osservazione non pare condivisibile: la sez. X delle disposizioni disciplina i poteri di controllo, inibitori e sanzionatori attribuiti alla Banca d'Italia per le violazioni della normativa in tema di trasparenza. In conformità a quanto stabilito dal TUB, in caso di inosservanza degli obblighi di pubblicità la Banca d'Italia può applicare le sanzioni pecuniarie previste dall'art. 144 e, nell'ipotesi di ripetute violazioni, può disporre anche la sospensione dell'attività ai sensi dell'art. 128. Inoltre, la possibilità di condannare l'intermediario al pagamento di una somma di denaro e di applicare, in caso di inadempimento, misure di carattere reputazionale nei suoi confronti - anche per violazione di codici di condotta ai quali l'intermediario aderisca - è prevista dalla nuova disciplina sull'Arbitro Bancario Finanziario (disposizioni della Banca d'Italia del 18.6.2009).
	Viene chiesto, inoltre, di verificare che i documenti di trasparenza siano effettivamente messi <u>a disposizione dei clienti</u> e che la Banca d'Italia <u>pubblicizzi i risultati delle verifiche di trasparenza</u> (Altroconsumo, pag. 4).	La verifica dell'effettiva messa a disposizione della clientela della documentazione di trasparenza viene effettuata dalla Banca d'Italia nell'ambito dei controlli previsti dalla sez. X. Per quanto attiene ai risultati delle verifiche di trasparenza, si fa presente che l'Istituto pubblica dati e informazioni ad esse relativi nella Relazione Annuale e nella Relazione al Parlamento e al Governo, entrambe consultabili sul sito www.bancaditalia.it .

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
Requisiti organizzativi (cfr. sez. XI)	In linea generale, si osserva che l'adempimento degli obblighi inerenti ai requisiti organizzativi, se da un lato può contribuire a ridurre i rischi operativi, di reputazione e legali degli intermediari, dall'altro si tradurrà in un significativo aumento dei costi organizzativi e di <i>compliance</i> . In ragione di ciò, si evidenzia l'opportunità di prevedere congrui <u>termini per l'adeguamento</u> degli intermediari alle nuove disposizioni organizzative, se del caso anche differenziati rispetto a quelli stabiliti per la rimanente disciplina (Federcasse).	<i>Cfr. infra, Entrata in vigore.</i>
(a) Procedure interne (par. 2)	(a) Si propone di eliminare il riferimento alla costituzione di <u>comitati interfunzionali</u> per la valutazione della struttura dei prodotti offerti, in quanto si ritiene che l'eventuale creazione dei medesimi debba essere lasciata all'autonoma valutazione del singolo intermediario (ASSOFIN).	(a) Il richiamo alla costituzione di comitati interfunzionali è effettuato nelle disposizioni a titolo esemplificativo, in modo da sottolineare l'esigenza che alla particolare complessità di certe realtà aziendali facciano riscontro presidi organizzativi adeguatamente articolati.
	Vengono criticate le regole procedurali relative all'inserimento nei contratti di <u>clausole particolarmente e intrinsecamente complesse quali la commissione di massimo scoperto</u> . Da un lato, in mancanza di delega legislativa, si esprimono dubbi di legittimità sulla previsione (Veneto Banca Holding, pag. 2); dall'altro lato, essa viene ritenuta incoerente con l'impianto stesso della nuova disciplina prefigurata dal documento di consultazione: se la trasparenza di dette clausole si ritiene adeguatamente soddisfatta attraverso gli appositi presidi individuati dalla sezione II (pubblicizzazione nel foglio informativo della loro portata applicativa), appaiono ridondanti e incomprensibili gli ulteriori obblighi organizzativi stabiliti dalla sezione XI; lo sfavore normativo che sembra emergere dalle disposizioni in tema di commissione di massimo scoperto contraddice il quadro legislativo, che recentemente ha ribadito la legittimità – sia	Si ritiene necessario prevedere presidi di trasparenza e organizzativi rafforzati a fronte dell'eventuale inserimento nei contratti di clausole difficilmente comprensibili da parte della clientela. Per chiarire che il riferimento è alle condizioni economiche delle aperture di credito e degli sconfinamenti sul conto corrente, le disposizioni sono state modificate precisando che esse riguardano le <i>“forme complesse di remunerazione degli affidamenti o degli sconfinamenti, quali la commissione di massimo scoperto o altre che prevedono una pluralità di voci di costo”</i> .

Disposizioni

Commenti

Considerazioni

pure a certe condizioni – di tale clausola (ABI, pag. 36 e ss.). In ogni caso, viene sottolineata la necessità di definire meglio i criteri per valutare la “complessità” della clausola e di chiarire che le disposizioni fanno riferimento esclusivo a condizioni di tipo economico (ABI, pag. 36 e ss.; ASSOFIN).

Vengono anche manifestate perplessità in relazione alla previsione secondo cui l’intermediario è tenuto a offrire, accanto al contratto contenente clausole della specie, anche altri contratti più semplici (CNCU, pag. 10).

Il documento di consultazione prevede, tra l’altro, che le procedure predisposte dagli intermediari includano accorgimenti atti ad evitare che i clienti siano indirizzati verso prodotti evidentemente inadeguati alle loro esigenze. Al riguardo, taluno osserva che i prodotti tipicamente bancari sono “maturi ed intrinsecamente semplici”, onde tale previsione appare piuttosto teorica e sproporzionata rispetto alle esigenze effettive; sarebbe invece sufficiente agire sul duplice fronte della trasparenza/qualità dell’informazione verso il cliente e della previsione di istituzionalizzati processi valutativi sul piano organizzativo generale (Veneto Banca Holding, pag. 3). Altri rilevano che la norma in discorso comporterebbe un’estensione ai prodotti bancari degli obblighi sulla “valutazione di adeguatezza” attualmente previsti dal TUF solo per alcuni servizi di investimento. Pertanto si richiede di eliminare questa disposizione o, in subordine, di apportarvi le seguenti modifiche: *i)* sostituire all’espressione “prodotti inadeguati” quella di “prodotti inadatti” (ABI, pag. 42); *ii)* integrare il punto con delle precisazioni, ad es. quelle fornite nella Relazione Illustrativa (pag. 30) secondo cui *“non è richiesto di assicurare assistenza al cliente fino al punto di individuare, in ogni caso, l’offerta più adeguata, bensì di adottare procedure organizzative volte*

La disposizione è stata riformulata per chiarire che l’intermediario è tenuto a dare al cliente la possibilità di scegliere, in alternativa alla CMS, altre forme di remunerazione.

Le disposizioni in materia di trasparenza mirano a istituire obblighi di carattere meramente organizzativo, consistenti nella predisposizione di procedure interne volte ad evitare fenomeni generalizzati di mis-selling, non paragonabili alle stringenti previsioni MiFID sulla valutazione dell’adeguatezza e/o appropriatezza della singola operazione o strumento di investimento rispetto alle caratteristiche del cliente. Per chiarire ulteriormente la portata delle nuove disposizioni l’espressione “prodotti inadeguati” è stata sostituita nel testo con quella di “prodotti inadatti” ed è stata inserita una nota volta a precisare che la disciplina in esame “non richiede agli intermediari di assicurare assistenza al cliente fino al punto di individuare, in ogni caso, l’offerta più adeguata, bensì di adottare procedure organizzative che evitino modalità di commercializzazione oggettivamente idonee a indurre il cliente a selezionare prodotti manifestamente non adatti”.

Disposizioni

Commenti

Considerazioni

a evitare modalità di commercializzazione oggettivamente idonee a indurre il cliente a selezionare prodotti manifestamente non adatti” (ABI, pag. 42; ASSILEA); *iii)* richiedere all’intermediario di verificare la coerenza non già “tra il profilo del cliente e i prodotti allo stesso offerti”, come previsto dal documento di consultazione, ma “tra i prodotti offerti al cliente e la fascia di clientela nella quale egli rientra” e consentire che per il conto corrente tale verifica avvenga *ex post*, sulla base di un raffronto tra il rendiconto annuale del cliente e il profilo di operatività associato al prodotto da questi sottoscritto (ABI, pag. 43); *iv)* al fine di consentire agli intermediari di dimostrare l’adempimento dei nuovi obblighi, precisare l’oggetto e le modalità delle informazioni da richiedere ai clienti, nonché i criteri da utilizzare per la differenziazione e la classificazione dei prodotti e per la valutazione di “inadeguatezza” degli stessi rispetto alle esigenze della clientela (ABI, pag. 43; ASSOFIN, pag. 4); *v)* escludere dall’ambito applicativo della disposizione taluni contratti (ad es., conto corrente destinato a clienti con operatività medio-bassa, contratti stipulati successivamente all’entrata in vigore della nuova disciplina); *vi)* fornire una definizione di “prodotti complessi” che escluda il conto corrente (ABI, pag. 43); *vii)* precisare che, nel caso di prodotti di finanziamento, l’effettuazione da parte dell’intermediario della valutazione del merito di credito del richiedente prima dell’erogazione del finanziamento comporta in ogni caso un giudizio di adeguatezza del prodotto offerto dall’intermediario rispetto alle esigenze finanziarie del cliente (ASSOFIN, pag. 4).

Da parte di alcuni si ritiene che debba essere obbligatoria, e non lasciata alla valutazione dell’intermediario, l’introduzione di strumenti anche informatici che consentono di verificare la coerenza tra il profilo del cliente e i prodotti allo stesso offerti

L’esigenza di tener conto delle caratteristiche del cliente nella commercializzazione dei prodotti costituisce un principio generale della disciplina di trasparenza. Le concrete modalità di verifica della “coerenza” richiamata dalle disposizioni sono lasciate all’autonomia degli intermediari, ai quali è richiesto di “valutare” l’introduzione degli opportuni strumenti.

Si ritiene opportuno, per il momento, lasciare all’autonomia degli intermediari la scelta delle concrete modalità di commercializzazione e delle condizioni in presenza delle quali un prodotto può ritenersi “evidentemente inadatto” rispetto alle esigenze finanziarie del cliente.

Per motivi analoghi, non si ritiene di escludere specifiche tipologie di contratto dall’oggetto delle procedure interne previste dalle disposizioni né di imporre la profilatura obbligatoria del cliente: sarà cura dell’intermediario assicurare che le procedure adottate per assicurare la correttezza nella commercializzazione siano calibrate sulle caratteristiche di maggiore o minore complessità dei prodotti offerti. Si fa presente, in proposito, che il riferimento ai “prodotti più complessi” contenuto nel documento di consultazione è stato eliminato.

Disposizioni

Commenti

Considerazioni

(CNCU, pag. 10).

Con riferimento all'obbligo, che verrebbe posto a carico degli addetti alla rete di vendita, di fornire chiarimenti ai clienti e di accertare che essi abbiano adeguatamente valutato la documentazione informativa prima di sottoscrivere il contratto, viene obiettato che tale previsione anticipa - estendendoli a tutti i contratti bancari - i nuovi obblighi stabiliti dalla direttiva sul credito al consumo, che necessitano ancora di una specificazione in via legislativa anche al fine di rimuovere le incertezze, fonte di possibile contenzioso con i clienti, circa le modalità con le quali l'intermediario sarebbe in grado di provarne l'adempimento. Pertanto viene richiesto di rimuovere tale previsione in attesa del recepimento della direttiva (ABI, pag. 26 e 44; ASSOFIN, pag. 5) o, in subordine, di modificarla imponendo agli addetti di verificare non già che i clienti abbiano adeguatamente valutato documenti informativi, bensì che essi *"siano consapevoli del diritto di ottenere documentazione informativa relativa al prodotto oggetto del contratto o della proposta"* (ABI, pag. 26 e 44).

Per quanto attiene agli obblighi dell'intermediario concernenti il personale addetto alla rete di vendita, si chiede: *i)* di esentare dagli obblighi in tema di formazione gli addetti alle vendite di beni/servizi non finanziari che, in via subordinata rispetto all'attività principale, svolgono attività di collocamento di finanziamenti finalizzati all'acquisto di prodotti/servizi dagli stessi offerti. L'eventuale formazione di tali soggetti in materia di trasparenza bancaria sarebbe oggettivamente problematica e ridondante in considerazione dell'attività effettivamente svolta (ASSOFIN, pag. 5); *ii)* l'introduzione di sanzioni per gli intermediari che costringono i propri addetti a offrire solo alcune tipologie di prodotti,

Cfr. quanto detto *supra* con riferimento al carattere procedurale-organizzativo delle disposizioni in commento. Quanto ai rapporti con i nuovi obblighi previsti dalla direttiva sul credito al consumo, cfr. anche le considerazioni svolte in merito alla sez. VII.

Le disposizioni sui requisiti organizzativi e, in particolare, quelle concernenti la formazione e l'aggiornamento degli addetti alla rete di vendita hanno come obiettivo quello di assicurare la competenza professionale dei soggetti con cui il cliente interagisce, a prescindere dal luogo e dalle modalità dell'offerta.

Con riguardo agli incentivi al mis-selling nei confronti degli addetti alla rete di vendita, si rileva che le disposizioni richiedono espressamente agli intermediari di adottare forme di remunerazione e valutazione degli addetti che non incoraggino a commercializzare prodotti non adeguati rispetto alle esigenze finanziarie dei clienti.

Disposizioni

Commenti

Considerazioni

spesso a pena di mancate gratificazioni economiche o di carriera (Adiconsum, pag. 2).

La periodica valutazione delle procedure interne adottate dagli intermediari ai sensi della nuova normativa di trasparenza prevede, nel documento di consultazione, un coinvolgimento della funzione di compliance o, in sua assenza, dell'*internal audit*. Sul punto viene richiesto di: *i)* chiarire se i casi di assenza della funzione di *compliance* si riferiscano all'ipotesi di intermediari non bancari che non prestano servizi di investimento, ai quali quindi non si applicano né il Regolamento Congiunto Consob-Banca d'Italia né le disposizioni BI del 10.7.2007; *ii)* prevedere che l'obbligo della funzione di *compliance* di riferire annualmente agli organi aziendali possa essere assolto, per gli intermediari ai quali si applicano i provvedimenti di cui al precedente punto *i)*, con le modalità stabilite dai medesimi provvedimenti (ABI, pag. 45 e s.).

Si lamenta l'utilizzo nella disciplina organizzativa di espressioni non precise (come "ragionevoli" o "tempestiva"), che possono creare incertezza sui diritti del cliente (CNCU, pag. 10).

Si richiede di assicurare al cliente l'effettiva possibilità di contattare l'intermediario; a tal fine occorrerebbe svolgere una riflessione sui presidi volti ad evitare l'uso di numeri a pagamento, i lunghi periodi di attesa e la scarsa professionalità nell'ambito dei call center (Adiconsum, pag. 3).

Si osserva infine che, per il settore del *leasing*, la limitazione dei presidi in materia di procedure organizzative ai solii rapporti con la "clientela al dettaglio" non comporterà un

Si ritiene che dalle disposizioni emerga con sufficiente chiarezza che la periodica valutazione dell'adeguatezza e dell'efficacia delle procedure interne spetta all'*internal audit* qualora presso l'intermediario non sia stata istituita la funzione di conformità. Nulla impedisce, inoltre, purché siano rispettate le condizioni previste dalla disciplina (periodicità almeno annuale e, in ogni caso, obbligo di riferire ogni qual volta siano accertate gravi carenze), di dar conto dell'esito degli accertamenti effettuati nel contesto e/o avvalendosi delle medesime modalità stabilite dalla normativa concernente altre materie.

Con riferimento all'utilizzo di un linguaggio non precettivo, cfr. quanto rilevato *supra*, in generale, sull'impostazione generale del documento.

Le disposizioni prevedono che il cliente, quando contatta l'ufficio reclami e/o il *call center* dell'intermediario, non debba sostenere spese diverse da quelle "normalmente" connesse al mezzo di comunicazione adottato (ad esempio, nel caso di utilizzo del telefono, la tariffazione della chiamata non dovrà essere maggiorata). Le norme sono state, inoltre, integrate allo scopo di assicurare che tutti gli addetti all'interazione con il cliente (ivi compreso il personale dei *call centers*) siano dotati di una formazione adeguata in relazione ai rispettivi compiti.

Disposizioni	Commenti	Considerazioni
(b) Reclami (par. 3)	<p>beneficio per gli operatori, che in concreto li applicheranno all'operatività con tutta la clientela (ASSILEA).</p> <p>(b) Le disposizioni in consultazione prevedono che il responsabile e/o l'ufficio incaricato della gestione dei reclami sia indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi e alla gestione dei rapporti con i clienti. Al riguardo, viene suggerito di eliminare dalla normativa - in linea con l'impostazione già seguita dal Regolamento Congiunto Consob-Banca d'Italia e dalla delibera del CICR <i>ex art. 128-bis TUB</i> - ogni riferimento all'assetto organizzativo interno, lasciando agli intermediari la <u>facoltà di allocare la funzione di gestione dei reclami sulla trasparenza presso le aree aziendali preposte alla c.d. <i>customer satisfaction</i></u>; ciò, tenuto conto che la gestione dei reclami è funzionale a preservare i rapporti con la clientela e a ridurre la conflittualità a presidio dei rischi legali e reputazionali (ABI, pag. 46 e s.).</p> <p>Con riferimento alle forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta ai medesimi mediante posta elettronica, viene chiesto di limitarne l'operatività ai soli casi in cui il cliente sia <u>chiaramente identificabile</u> (ABI, pag. 47 e s.).</p> <p>Si chiede di eliminare la previsione secondo cui, in caso di reclamo, sono poste a carico del cliente le <u>spese connesse al mezzo di comunicazione</u> adottato per l'interazione con il personale dell'intermediario; in subordine, si propone di prevedere un rimborso di tali costi al cliente in caso di accoglimento del reclamo (CNCU, pag. 11).</p>	<p>(b) Ferma restando l'esigenza di mantenere separate e indipendenti, all'interno della struttura aziendale, la funzione di gestione dei reclami rispetto a quelle preposte alla commercializzazione dei servizi - al fine di prevenire evidenti rischi di conflitto di interessi - si è ritenuto di accogliere l'osservazione eliminando la previsione che escludeva la possibilità di allocare l'ufficio o il responsabile dei reclami presso le unità preposte alla gestione dei rapporti con i clienti.</p> <p>La definizione di "reclamo" è stata modificata al fine di precisare che si tratta delle sole contestazioni scritte da parte di clienti "chiaramente identificabili" (cfr. <i>sez. I, par. 3</i>).</p> <p>Si ritiene di mantenere la previsione, che specifica come le spese addossate al cliente non possano comunque subire alcuna maggiorazione; va sottolineato, inoltre, che è il cliente a scegliere il mezzo di comunicazione (in ipotesi, quello più economico) da impiegare per i contatti con l'intermediario, posto che le disposizioni impongono agli intermediari di prevedere forme di inoltro dei reclami e di risposta ai medesimi "che includono, in ogni caso, la posta ordinaria e la posta elettronica".</p>

Disposizioni

Commenti

Considerazioni

Viene chiesto altresì di prevedere che l'intermediario comunichi al cliente il responsabile del procedimento di gestione del reclamo (CNCU, pag. 11).

Viene sottolineata l'esigenza di introdurre tempi certi per le risposte degli intermediari alle richieste scritte dei clienti (A). Peraltro, i tempi massimi di risposta non superiori a 30 giorni dalla ricezione del reclamo, previsti dalle nuove disposizioni, sono ritenuti da alcuni eccessivamente brevi (ABI, pag. 48; Deutsche Bank), oltre che non coordinati con quelli previsti da Consob (90 giorni) e Isvap (45 giorni); si chiede quindi di adottare un termine di 60 giorni (pari a quello attualmente previsto dal regolamento dell'Ufficio reclami e dell'Ombudsman-Giurì Bancario) o, in subordine, di consentire una sospensione fino a 30 giorni del termine di 30 giorni per acquisire ulteriori elementi essenziali, con l'obbligo di comunicare al cliente le cause della sospensione (ABI, pag. 48; Conciliatore Bancario), oppure di considerare i 30 giorni per la risposta come "giorni lavorativi" (Conciliatore Bancario).

Viene suggerito di precisare che l'obbligo per gli intermediari di registrare le "eventuali misure adottate per risolvere il problema sollevato" si riferisce alle sole misure specifiche adottate nei riguardi del cliente autore del reclamo (ABI, pag. 49).

Si sollecita, infine, un chiarimento in merito alle forme di pubblicità dell'attività di gestione dei reclami (Banca Sella).

Si rileva che, a prescindere dalla comunicazione eventualmente effettuata dall'intermediario, la responsabilità della gestione dei reclami della clientela fa sempre capo al titolare dell'ufficio reclami o al responsabile singolo della relativa funzione.

Le disposizioni prevedono tempi massimi di risposta ai reclami non superiori a 30 giorni dalla loro ricezione, in modo da sollecitare l'intermediario a fornire un riscontro al cliente nel più breve tempo possibile. Si ha presente che la disciplina della tempistica di risposta ai reclami non è omogenea nei vari settori dell'ordinamento finanziario. Ciò posto, il termine di 30 giorni risulta coerente con quello fissato dalla delibera del CICR e dalle relative disposizioni di attuazione in materia di risoluzione stragiudiziale delle controversie *ex art. 128-bis TUB* (Arbitro Bancario Finanziario), che presentano il medesimo ambito di applicazione delle disposizioni sulla trasparenza dei prodotti e servizi bancari.

La proposta è stata accolta.

Le disposizioni ora precisano che gli intermediari pubblicano annualmente i dati sull'attività di gestione dei reclami sul proprio sito internet, o – in mancanza – con altri mezzi (es. opuscolo ad hoc)

Allegati	Commenti	Considerazioni
Guida alla redazione dei documenti di trasparenza (cfr. All. 1)	Viene manifestata l'esigenza di porre attenzione ai clienti con difficoltà visive, chiedendo di prevedere almeno una <u>dimensione minima del carattere</u> (CNCU, pag. 12).	L'osservazione non è condivisibile in quanto contrasta con le linee della riforma volte a non fissare criteri rigidi di redazione dei documenti, anche per non scoraggiare l'elaborazione di forme di comunicazione innovative ed efficaci. Si è ritenuto opportuno, pertanto, introdurre standard minimi e generali di redazione improntati a principi di leggibilità, accessibilità e confrontabilità delle informazioni lasciando all'intermediario l'individuazione delle soluzioni tecniche più adeguate alla realizzazione degli obiettivi.
	Tra i link da utilizzare nei siti internet per segnalare ai clienti la possibilità di ulteriori approfondimenti, si chiede di citare anche il sito <u>Monitorata</u> , che offre agli utenti un servizio gratuito volto a consentire un'autovalutazione della sostenibilità della rata del finanziamento che si intende stipulare (ASSOFIN).	L'elencazione dei link ai siti Internet, che comunque era meramente esemplificativa, è stata eliminata; ciò chiarisce che ciascun intermediario indicherà quelli più opportuni.
Prototipi di documento contenente i principali diritti del cliente (cfr. All. 2A)	In linea generale, viene manifestato apprezzamento per l'impostazione del documento predisposto dalla Banca d'Italia, espresso in forma chiara, semplice e di facile comprensione (B; ASSILEA; ASSIFACT).	
(a) Offerta presso lo sportello e fuori sede (All. 2A, lett. a)	(a) Al fine di evitare errori interpretativi e inutile contenzioso da parte della clientela, viene chiesto di inserire nel documento anche dei riferimenti specifici al contratto di <u>leasing</u> , tenendo conto delle relative peculiarità, quali l'obbligo dell'intermediario di indicare il c.d. "tasso leasing" e la mancata o parziale applicazione al leasing delle disposizioni sul TAEG e sul diritto di recesso dai contratti di durata (ASSILEA).	La proposta, nelle linee generali, è stata accolta. Tuttavia si fa presente che: il "tasso leasing", essendo una condizione contrattuale, va indicato (e definito) nel foglio informativo e non nel documento generale sui diritti; in relazione alla mancata applicazione al leasing del diritto di recesso, le disposizioni consentono agli intermediari di omettere i diritti che riguardano esclusivamente servizi non offerti.
	In relazione al diritto del cliente di non avere - al momento di firmare - condizioni contrattuali <u>sfavorevoli</u> rispetto a quelle	Il suggerimento non è accoglibile in quanto il termine "sfavorevoli" è utilizzato dall'articolo 117 del T.U.

Allegati

Commenti

Considerazioni

pubblicizzate, si suggerisce di sostituire il termine “sfavorevoli” con “peggiori” (ASSOFIN).

Da parte dei consumatori si richiede di:

- | | |
|--|---|
| <p><i>i)</i> prevedere il diritto del cliente di ricevere gratuitamente la <u>Guida</u>;</p> <p><i>ii)</i> chiarire che la <u>copia del contratto firmato</u> dal cliente deve essere consegnata all’atto della sottoscrizione e non successivamente;</p> <p><i>iii)</i> prevedere la <u>gratuità</u> della richiesta di copia della documentazione, alla luce delle delibere del Garante della Privacy;</p> <p><i>iv)</i> esplicitare meglio le previsioni relative al <u>mancato pagamento di una rata</u> di un prestito al consumo;</p> <p><i>v)</i> indicare che la banca non può invocare la <u>decadenza dal beneficio del termine</u> fino al mancato pagamento della settima rata;</p> <p><i>vi)</i> tener conto che la <u>possibilità di agire contro il finanziatore</u> nei contratti di credito al consumo non sembra più condizionata all’esistenza di un’esclusiva, secondo la Cassazione e la Corte di Giustizia UE;</p> <p><i>vii)</i> precisare che la <u>chiusura del rapporto</u> deve essere effettuata in modo formale e non oralmente e che, dopo la chiusura, il cliente nulla deve più alla banca, salvo casi particolari;</p> <p><i>viii)</i> “prevedere anche la penale” per l’<u>estinzione anticipata dei mutui</u> sottoscritti prima del 2.2.2007 o 4.4.2007;</p> <p><i>ix)</i> prevedere <u>tempi certi</u> per la chiusura del rapporto (CNCU, pag. 12 e s.).</p> | <p><i>i)</i> la proposta è stata accolta;</p> <p><i>ii)</i> il chiarimento appare inutile in quanto il diritto del cliente di ricevere copia del contratto firmato è inserito nella sezione “Al momento di firmare”;</p> <p><i>iii)</i> si precisa che il Garante non disciplina la richiesta di copia della documentazione ai sensi dell’art. 119 del T.U. prevedendone la gratuità, ma regola soltanto il diritto di accesso ai dati personali. (cfr. le considerazioni riportate <i>supra</i> in merito alla <i>sez. IV, par. 4</i>). Pertanto l’osservazione non è accoglibile;</p> <p><i>iv)</i> la proposta è stata accolta;</p> <p><i>v)</i> la proposta è stata accolta;</p> <p><i>vi)</i> in presenza di incertezze su questo aspetto e considerato che sul punto interverrà presto il legislatore in sede di attuazione della direttiva 2008/48/CE, si è ritenuto di eliminare per il momento il riferimento a questo strumento di tutela;</p> <p><i>vii)</i> la proposta è stata parzialmente accolta: la precisazione che, dopo la chiusura, il cliente nulla deve più alla banca appare superflua in quanto sono già indicati i casi di esclusione da penali e altre spese di chiusura.</p> <p><i>viii)</i> la proposta è stata accolta;</p> <p><i>ix)</i> la proposta è stata accolta mediante l’inserimento nel foglio informativo standard, tra le condizioni contrattuali, dell’indicazione dei tempi massimi di chiusura.</p> |
|--|---|

Allegati	Commenti	Considerazioni
<p>(b) Offerta attraverso tecniche di comunicazione a distanza (All. 2A, lett. b)</p>	<p>(b) Oltre alle osservazioni formulate in merito al documento relativo al canale di offerta “tradizionale”, ove applicabili, viene rilevato che il <u>cambio valuta</u> non può avvenire a distanza, ma deve essere effettuata la consegna (CNCU, pag. 13).</p>	<p>b) L’osservazione non è condivisibile in quanto sul mercato operano intermediari che raccolgono ordini di cambio valuta online e, in ogni caso, non si ritiene di escludere in astratto la possibilità di forme di esecuzione a distanza.</p>
<p>Prototipo di foglio informativo del conto corrente offerto a consumatori (cfr. all. 3)</p>	<p>Si ritiene opportuno prevedere una certa flessibilità nella predisposizione del documento, nel rispetto dei contenuti minimi previsti. A titolo esemplificativo, si potrebbe consentire di:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) accorpate in una sola colonna voci di costo online e allo sportello, ove non sussistano differenze; ii) ripartire in modo diverso le voci di spesa (CheBanca!, pag. 3). 	<p>i) la proposta è stata accolta; ii) l’osservazione non è accoglibile in quanto la possibilità di ripartire in modo diverso le voci di spesa farebbe venir meno l’immediata confrontabilità delle diverse offerte sul mercato. In ogni caso le modalità di accorpamento delle voci che vengono proposte a titolo esemplificativo si ritengono meno idonee a garantire una chiara percezione dei costi.</p>
	<p>Si propone di inserire nella tabella con le principali condizioni economiche anche le <u>valute sui versamenti</u> (ABI, pag. 16).</p>	<p>Ai fini dell’informativa sulle condizioni economiche si considerano maggiormente rilevanti i giorni di disponibilità economica delle somme versate rispetto a quelli di valuta. Pertanto si ritiene, al momento, di non modificare la tabella in base alla proposta formulata. Si tenga conto, in proposito, che la disciplina delle valute e dei giorni di disponibilità ha formato oggetto di recenti interventi legislativi e sarà nuovamente all’attenzione nell’ambito del prossimo recepimento della direttiva comunitaria sui servizi di pagamento.</p>
	<p>Viene criticato l’obbligo di riportare nel foglio informativo anche le <u>informazioni sui servizi accessori</u>; per evitare appesantimenti, si ritiene più opportuno inserire un rinvio ai fogli informativi relativi ai singoli servizi accessori (ABI, pag. 16).</p>	<p>Si ritiene necessario che il foglio informativo di un prodotto riporti anche le informazioni relative ai servizi accessori, per consentire al cliente di avere un quadro complessivo delle condizioni economiche del rapporto contrattuale senza consultare una pluralità di documenti (cfr. le considerazioni riportate <i>supra</i> in merito alla sez. II, par. 3).</p>

ALTRE OSSERVAZIONI

Argomento	Commenti	Considerazioni
Entrata in vigore	<p>Attesa la rilevanza e il notevole impatto organizzativo delle innovazioni introdotte, si propone di <u>allineare</u> l'entrata in vigore delle nuove disposizioni a quella dei provvedimenti attuativi della direttiva sul <u>credito al consumo</u> e delle nuove regole sulla rilevazione del TEGM <u>antiusura</u> (ABI, pag. 50), nonché sui <u>servizi di pagamento</u> (Federkasse) e sui sistemi stragiudiziali <u>ex art. 128-bis TUB</u> (ASSILEA), per evitare che gli intermediari modifichino più volte la modulistica; i tempi previsti per l'adeguamento degli intermediari alle nuove disposizioni dovrebbero, altresì, tenere conto di normative in via di approvazione quali la nuova disciplina di <u>intermediari ex art. 106 TUB, mediatori e agenti</u> (prevista dalla legge comunitaria 2008) e quella sulla tenuta dell'<u>archivio unico informatico</u> a fini antiriciclaggio (UFI). In ogni caso, si ritiene che il termine di entrata in vigore delle nuove disposizioni di trasparenza non possa essere anteriore al <u>1° gennaio 2010</u> (ABI, pag. 51; FIDE). I tempi necessari per l'adeguamento stimati dai singoli intermediari oscillano tra i <u>6 mesi</u> (Banca Marche), i <u>10-12 mesi</u> (CheBanca!, pag. 4) e i <u>12-18 mesi</u> dalla pubblicazione del provvedimento (Deutsche Bank; Banca Passadore).</p> <p>Alcuni suggeriscono di prevedere due <u>termini differenziati</u> per l'entrata in vigore delle norme sui requisiti organizzativi (sezione XI) e per la rimanente parte delle nuove disposizioni (Federkasse): rispettivamente, <u>12</u> e <u>8 mesi</u> (Banca Sella).</p> <p>Vi è, infine, chi nota che le nuove norme dovranno comunque trovare applicazione a partire dall'<u>inizio dell'anno solare</u>, per evitare la gestione di documenti variabili nel corso dello stesso anno (AFIN).</p>	<p>Tenuto conto delle esigenze organizzative rappresentate dagli intermediari, il termine per l'adeguamento alle nuove norme è stato fissato al 31 dicembre 2009.</p> <p>Fa eccezione l'obbligo di stampare e mettere a disposizione della clientela la Guida concernente l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario, che in considerazione della tempistica programmata per l'avvio del nuovo sistema si applicherà a partire dal mese successivo alla data in cui i relativi testi saranno resi disponibili dall'Arbitro.</p> <p>In relazione alla necessità di affinare i profili di utilizzo per il calcolo dell'ISC sui conti correnti (cfr. sopra, sub sez. II, par. 8, lett. b) viene previsto che l'obbligo di indicare l'ISC sui conti correnti si applichi decorsi 3 mesi dalla pubblicazione, da parte della Banca d'Italia, dei nuovi profili.</p>
Mutui	<p>Si afferma che il documento dovrebbe chiarire le tematiche concernenti la <u>surrogazione/portabilità</u> dei mutui, precisando che la banca surrogante non può ritardare la consegna dei</p>	<p>Le modifiche legislative necessarie per coordinare il titolo VI del TUB in materia di trasparenza con le norme sulla surrogazione/portabilità dei mutui e con le altre disposizioni</p>

Argomento	Commenti	Considerazioni
	documenti (10 giorni al massimo), non può chiedere alcun rimborso spese, deve tempestivamente provvedere ai necessari adempimenti con l’Agenzia del Territorio; andrebbe chiarita altresì la portabilità obbligatoria della polizza assicurativa collegata al mutuo (A).	contenute nei c.d. decreti Bersani (d.l. n. 223/2006 e d.l. n. 7/2007) verranno emanate in base alla delega legislativa contenuta nella legge comunitaria per il 2008, recentemente approvata dal Parlamento. Si richiama inoltre le modifiche legislative da ultimo introdotte in tema di sanzioni in caso ritardo della banca.
Altri contratti	Viene proposto di valutare l’opportunità di introdurre “ <u>norme per alcuni contratti</u> , come quello delle cassette di sicurezza e il credito su pegno, il bilanciamento degli obblighi, tra attività svolte da imprese del comparto e altre esterne, quali recupero crediti e ancora il credito su pegno” (A).	La disciplina dei contratti rientra nelle competenze del legislatore nazionale; sotto un profilo di trasparenza, le fattispecie menzionate non sembrano richiedere accorgimenti specifici e ulteriori rispetto a quelli previsti dalle regole generali applicabili.
Intermediari ex art. 106 TUB	Si ritiene urgente un intervento di <u>revisione e allineamento della disciplina</u> degli intermediari ex art. 106 TUB, che sono dotati di insufficienti strutture organizzative (A).	La disciplina degli intermediari finanziari ex art. 106 del TUB sarà riformata dal Governo sulla base della delega legislativa contenuta nella legge comunitaria per il 2008.
Cessione sportelli bancari	Viene chiesto di affrontare il problema della cessione degli sportelli bancari, con i relativi <u>profili di pubblicità</u> ed esigenze di comunicazione al cliente (A).	La cessione di rapporti giuridici è disciplinata dall’art. 58 TUB, il cui secondo comma stabilisce che la banca cessionaria dà notizia dell’avvenuta cessione di aziende, rami d’azienda, beni e rapporti giuridici individuabili in blocco mediante iscrizione nel registro delle imprese e pubblicazione in Gazzetta Ufficiale e che la Banca d’Italia può stabilire forme integrative di pubblicità. Le Istruzioni di vigilanza per le banche (tit. III, cap. 5, sez. II, par. 1), oltre a disciplinare le modalità di pubblicazione, impongono alla banca cessionaria di dare notizia della cessione al singolo soggetto interessato alla prima occasione utile (estratto conto, rata di mutuo da pagare, ecc.). In tal modo viene soddisfatta l’esigenza di comunicazione individuale al cliente dell’avvenuta cessione del rapporto contrattuale.