

**Position Paper sulla
documentazione in tema di:
“Trasparenza delle operazioni e
dei servizi bancari e finanziari.**

**Correttezza delle relazioni tra
intermediari e clienti”**

predisposta dalla Banca d'Italia

Maggio 2009

INDICE

Presentazione

A. Osservazioni ABI, Consorzio BANCOMAT e Consorzio PattiChiari alla documentazione sulla "Trasparenza" predisposta dalla Banca d'Italia

I. QUESTIONI DI PARTICOLARE RILIEVO

1. Conto corrente semplice

2. Informativa precontrattuale

2.1 Finalità e ambito di applicazione oggettivo

2.2 Redazione dei documenti

2.3 Guide

2.4 Fogli informativi: Scheda informativa sintetica

2.5 Indicatore sintetico di costo per il conto corrente

2.6 Credito ai consumatori

3. Fase contrattuale – Documento di sintesi

4. Comunicazioni periodiche

4.1 Documento di sintesi

4.2 Rendiconto periodico

4.3 Operazioni di cartolarizzazione

4.4 Variazioni contrattuali

5. Requisiti organizzativi

5.1 Commissione di massimo scoperto

5.2 Altre disposizioni in tema di procedure interne

5.3 Reclami

6. Entrata in vigore delle nuove disposizioni sulla trasparenza

6.1 Regola generale

6.2 Servizi di pagamento

II. ULTERIORI QUESTIONI

1. Definizioni

1.1 Consumatore

1.2 Clientela (Clienti) al dettaglio

2. Istituti di Pagamento

3. Riferimenti al "bancomat" (in particolare nella Guida pratica al conto corrente)

Allegati

B. Considerazioni ABI sulla "Relazione preliminare sull'Analisi d'Impatto" Banca d'Italia in tema di "Revisione della disciplina Secondaria sulla Trasparenza"

Presentazione

Il 18 marzo 2009 la Banca d'Italia ha pubblicato sul proprio sito internet, per la consultazione pubblica, una serie di documenti che illustrano la nuova disciplina che tale Autorità intende adottare, in sostituzione di quella emanata nel luglio 2003, in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e di correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti.

La documentazione pubblicata, in merito alla quale sono state richieste da Banca d'Italia osservazioni, commenti e proposte entro il 17 maggio 2009, si compone di:

1. una relazione illustrativa;
2. un testo con le nuove disposizioni e relativi allegati;
3. una relazione preliminare sull'analisi di impatto;
4. un questionario volto a rilevare i costi di *compliance* per gli intermediari.

Il presente documento intende fornire la posizione di ABI, del Consorzio BANCOMAT e del Consorzio PattiChiari sulle questioni di particolare rilievo che emergono dall'esame del testo in consultazione, rispondendo all'occorrenza alle domande formulate all'interno della relazione illustrativa del documento di consultazione. Al presente documento di osservazioni sono inoltre uniti i seguenti allegati:

Allegato A: Sezione "Disponibilità somme versate" della parte a contenuto standardizzato del prototipo di Foglio Informativo;

Allegato B: Profili di utilizzo Eurisko PattiChiari per il calcolo dell'indicatore sintetico di costo dei c/c a pacchetto;

Allegato C: Profilo di utilizzo per il calcolo dell'indicatore sintetico di costo dei conti correnti ordinari;

Allegato D: Specifiche tecniche PattiChiari per il calcolo dell'indicatore sintetico di costo per il conto corrente a pacchetto;

Allegato E: Specifiche tecniche PattiChiari per il calcolo dell'indicatore sintetico di costo per il conto corrente ordinario;

Allegato F: Prototipo esemplificativo del riepilogo delle spese complessivamente sostenute nell'anno.

Si evidenzia infine che a tale documento è affiancata una nota che contiene considerazioni sulla "Relazione preliminare sull'analisi d'Impatto" elaborata da Banca d'Italia.

***A. Osservazioni ABI, Consorzio BANCOMAT e del
Consorzio PattiChiari alla documentazione sulla
"Trasparenza" predisposta dalla Banca d'Italia***

I. QUESTIONI DI PARTICOLARE RILIEVO

1. Conto corrente semplice

1.1. Fin dal marzo 2004 il settore bancario italiano, all'interno del piano di azione volto a migliorare il rapporto con la clientela, ha inserito quale precipuo impegno la creazione e la diffusione di un prodotto - cosiddetto "**Servizio Bancario di Base**" - per **favorire l'inclusione finanziaria** e la bancarizzazione dei cittadini. Le 62 banche aderenti all'iniziativa "Servizio Bancario di Base", pari al 63% degli sportelli del settore, si sono impegnate ad offrire un prodotto, nella modalità conto corrente o carta prepagata, che consente di:

- 1) **versare contante e assegni ;**
- 2) **accreditare lo stipendio o la pensione;**
- 3) **pagare le bollette ed effettuare altri pagamenti ricorrenti;**
- 4) **effettuare e ricevere pagamenti tramite bonifici;**
- 5) **prelevare per cassa allo sportello;**
- 6) **prelevare presso tutti gli sportelli automatici del circuito della carta ed effettuare pagamenti presso gli esercizi convenzionati ;**
- 7) **ricevere una rendicontazione periodica** delle entrate e delle uscite ed il **saldo del conto;**
- 8) **accedere ai canali remoti** (internet e banca telefonica) con operatività limitata alle operazioni consentite.

Il "Servizio Bancario di Base" **non consente, invece, l'utilizzo di assegni bancari e l'accesso a forme di finanziamento e non supporta il regolamento di operazioni di compravendita titoli.** Il prodotto, tuttavia, permette di disporre ordini permanenti di bonifico per l'acquisizione di un servizio finanziario costituito da versamenti periodici e/o l'acquisto di quote di fondi comuni di investimento con versamenti in unica soluzione. Il cliente detentore di un "Servizio Bancario di Base", fino a che rimane titolare del prodotto, **non può essere intestatario o cointestatario di altri prodotti di conto corrente nella stessa banca.**

1.2. Sul piano della finalità e dei contenuti di servizio, il servizio Bancario di Base appare quindi pienamente coerente con quanto ipotizzato nella Relazione illustrativa, predisposta dalla Banca d'Italia, alla nuova versione delle Istruzioni di vigilanza sulla "Trasparenza" e cioè *"consentire al titolare di svolgere operazioni di base quali ricevere ed effettuare bonifici, prelevare con una carta bancomat, pagare le utenze"* (cfr. Relazione illustrativa, pag 26) .

Sul piano della tariffazione il Servizio Bancario di Base non prevede alcuna indicazione specifica, rispondendo a logiche concorrenziali e di flessibilità.

Diversamente, ovvero adottando una **tariffazione flat**, anche solo parziale per i servizi che compongono il pacchetto di base, quali per esempio il bonifico e il prelievo allo sportello, il canone avrebbe un grado di copertura "eccessiva" per molti clienti (e conseguentemente sarebbe più costoso), implicando **l'applicazione di un principio di sussidiarietà non equo e non trasparente.**

Le evidenze mostrano, infatti, che non è economicamente efficiente ed efficace applicare una tariffazione flat per quei servizi che, da un lato presentano per la banca dei **costi specifici** e differenziati legati alla singola operazione, e dall'altro, dipendono da **comportamenti**

del cliente non omogenei e non prevedibili, in quanto non riconducibili a comportamenti "standard". Ad esempio un bonifico effettuato allo sportello ha dei costi specifici legati **all'impegno dell'operatore** nonché connessi al **paese di destinazione** (es. Cuba, Nigeria, Filippine ecc.), senza considerare che il **numero di bonifici effettuati dal cliente** non risulta una variabile "standard".

Peraltro, per il "Servizio Bancario di Base" - analogamente a quanto effettuato per il conto corrente - la "*comprensibilità dei costi*" può essere perseguita attraverso la definizione di chiari **indicatori sintetici di costo** che, a fronte di un profilo predefinito, consentono alla clientela di valutare e comparare i **costi dei servizi offerti**.

A tale scopo il Consorzio PattiChiari, grazie ad una recente indagine commissionata ad una primaria società di ricerca indipendente, ha elaborato un **profilo di utilizzo per la clientela con esigenze bancarie elementari** funzionale al calcolo dell'indicatore sintetico di costo per il "Servizio Bancario di Base".

Si ritiene pertanto che il "**Servizio Bancario di Base**" possa essere **confermato quale strumento idoneo a favorire l'accesso ai servizi bancari da parte della clientela con esigenze finanziarie elementari**.

2. Informativa Precontrattuale

2.1. Finalità e ambito di applicazione oggettivo

2.1.1. Al paragrafo 1.1 della Sezione I del nuovo testo ("*finalità e ambito di applicazione oggettivo*") si dispone che "*Secondo quanto previsto dall'art. 23, comma 4, del T.U.F., le disposizioni non si applicano ai servizi e alle attività di investimento né al collocamento di prodotti finanziari e alle operazioni e servizi che siano componenti di prodotti finanziari, sottoposti alla disciplina della trasparenza*

prevista dal medesimo T.U.F., **salvo che si tratti di credito al consumo**".

È da ritenere che il periodo "*salvo che si tratti di credito al consumo*" si riferisca alle sole "*operazioni e servizi che siano componenti di prodotti finanziari*" poiché non risultano facilmente individuabili i servizi o le attività di investimento o gli strumenti finanziari che rientrino nell'ambito del credito al consumo.

Con riferimento al concetto di "credito al consumo" si chiede che sia inserita nel testo la definizione di cui all'art. 121 del TUB (prevedendo, pertanto, che siano escluse dalla categoria le fattispecie di cui al quarto comma dell'articolo citato).

2.1.2 Alcune considerazioni sono poi necessarie con riguardo alle precisazioni secondo cui:

- da un lato, le disposizioni "**non si applicano ... al collocamento di prodotti finanziari aventi finalità di investimento, quali, ... certificati di deposito consistenti in strumenti finanziari**",
- dall'altro lato, "**la disciplina ... si applica ai certificati di deposito e ai buoni fruttiferi non rappresentati da strumenti finanziari in quanto consistenti in titoli individuali**" (nota 1).

Sembrano quindi essere distinte due diverse categorie di certificati di deposito: quelli rappresentati da strumenti finanziari e quelli non rappresentati da strumenti finanziari.

Tale distinzione non pare coerente con l'attuale quadro normativo.

Si ricorda, infatti che - a prescindere dal fatto che nelle vigenti Istruzioni di Vigilanza in materia di raccolta in titoli (Titolo V, cap. 3) peraltro risalenti al 1999, i C.D. sono considerati "*titoli individuali*" - per effetto delle modifiche introdotte nel TUF dal D. Lgs. n. 164/2007,

i certificati di deposito bancari rappresentano sempre strumenti finanziari, ex art. 1, commi 1 ter e 2 lett. b) del TUF, e, in quanto tali, quindi:

- assoggettati alla disciplina sull'offerta al pubblico (nozione che ha sostituito quella di "sollecitazione all'investimento") e, quindi all'obbligo di prospetto (salve le specifiche ipotesi di esenzione di cui all'art. 100, lett. f) del TUF del Regolamento n.11971/98) laddove ne ricorrano i presupposti; nonchè
- assoggettati agli obblighi di correttezza e trasparenza previsti dal TUF (art. 21) e dal Regolamento Intermediari n. 16190/2007 (art. 31) in sede di collocamento presso la clientela, anche laddove emessi su richiesta del cliente.

Proprio in relazione a tale mutato contesto normativo, con lettera del 14 luglio 2006 la Banca d'Italia ha fornito formale conferma dell'attrazione delle fattispecie in questione nella regolamentazione del TUF, "**con conseguente sottrazione delle medesime dal campo di applicazione del T.U.B.**". Conseguentemente, e coerentemente, l'Organo di Vigilanza ha in tale sede confermato che alle obbligazioni, ai certificati di deposito, ai buoni fruttiferi ed agli altri titoli di debito emessi dalle banche non si applicano le norme sulla trasparenza previste dal Titolo X delle vigenti Istruzioni di Vigilanza.

Secondo il documento ora in consultazione verrebbero reintrodotti gli obblighi di "trasparenza" bancaria ai certificati di deposito "*non rappresentati da (o non consistenti in) strumenti finanziari*", non considerando – sembrerebbe – che, per quanto sopra detto, i certificati di deposito sono sempre strumenti finanziari, soggetti appunto alle norme in tema di offerta al pubblico ed agli obblighi di trasparenza previsti dal TUF e dalla relativa normativa di attuazione. A prescindere dai profili di compatibilità di tale previsione con quanto disposto dal citato art. 23 del TUF, ciò comporterebbe, di fatto, una

duplicazione di obblighi informativi e una sovrapposizione di normative di vigilanza applicabili, con conseguenti notevoli aggravii operativi per le banche.

E' bensì vero che l'emissione di C.D. è esente dall'obbligo di prospetto, ex art. 100 TUF, quando riguarda certificati nominativi o di durata inferiore a dodici mesi, oltre che, come precisato da Consob¹, in tutti i casi in cui manchi il requisito dell'"offerta al pubblico" (e, quindi, sembrerebbe, quando avviene su richiesta specifica del cliente).

Anche in tali ipotesi, peraltro, la Banca è tenuta nei confronti del potenziale investitore a fornire (ad esempio tramite apposita scheda prodotto) le informazioni di cui all'art. 31 del Reg. Consob 16190/07 sullo strumento finanziario proposto.

Se, quindi, la preoccupazione dell'Organo di Vigilanza è quella di non lasciare scoperta da obblighi di trasparenza l'emissione di certificati di deposito in esenzione da prospetto, va fatto presente che comunque detta emissione, anche quando avviene su richiesta specifica del cliente, è assistita da obblighi di carattere informativo e comportamentale a carico della banca.

Stante quanto sopra indicato, si propone di eliminare le parole "*ai certificati di deposito e*" dalla nota (1).

Infine, si osserva che il concetto di "*finalità preponderante*" risulta assai generico e, pertanto, si richiede di renderne oggettiva la determinazione.

2.2. Redazione dei documenti

Nell'ambito della Sez. I par. 1.4. delle nuove Istruzioni di vigilanza in materia viene affermata la necessità che nella predisposizione dei

¹ In sede di esito delle Consultazioni avviate il 21 aprile 2006 in relazione alla modifica dell'art. 33 Reg. Emittenti.

documenti informativi gli intermediari prestino attenzione, tra l'altro, alla "semplicità sintattica e chiarezza lessicale calibrate sul livello di alfabetizzazione finanziaria delle **differenti fasce di clientela**, anche in relazione al prodotto proposto".

In merito a tale disposizione si evidenzia la necessità di chiarire nell'ambito del testo delle Istruzioni il significato della locuzione "fasce di clientela" – richiamata anche nell'ambito del par. 1.3 di portata generale – e in particolare di specificare che le fasce di clientela cui fare riferimento sono quelle individuate dalla stessa disciplina in sede di "definizioni"; ciò al fine di **escludere interpretazioni che ammettano la possibilità all'interno di ciascuna categoria (es. consumatori) di effettuare ulteriori differenziazioni.**

Una diversa soluzione oltre che fuori sistema, in quanto risulterebbe "scollegata" dall'intero impianto del documento, risulterebbe anche non applicabile, attesa **l'estrema difficoltà di individuare il livello di cultura finanziaria della clientela**: tale livello, infatti, non è necessariamente correlato né con l'età della clientela né con il livello di istruzione di quest'ultima.

2.3. Guide

2.3.1. All'interno della Sez. II par. 2, la nuova disciplina prevede che l'intermediario metta a disposizione del cliente apposite Guide concernenti i contratti di conto corrente; mutui ipotecari; accesso ai meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie (di cui all'art. 128-bis T.U.B.). Tali Guide dovranno "essere redatte in conformità dei modelli previsti nell'Allegato 2B del presente documento" e le stesse potranno "essere integrate, anche attraverso iniziative di autoregolamentazione, con ulteriori informazioni, a condizione che queste ultime non siano disomogenee rispetto a quelle contenute nelle guide".

Tale possibilità di integrazione risulta particolarmente importante giacché consentirebbe alle banche di **produrre** e **distribuire** una sola guida per macrotematica/servizio **senza creare sovrapposizioni** tra le guide realizzate tramite autoregolamentazione e quelle richieste nella revisione della disciplina secondaria in materia di trasparenza. **La soluzione di una sola guida** per macrotematica/servizio – redatta in **condivisione con la Banca d'Italia e prodotta e distribuita da ABI e/o dal Consorzio PattiChiari** – ha, inoltre, l'indubbio beneficio di **valorizzare gli strumenti realizzati via autoregolamentazione**, obiettivo auspicato dalla stessa Autorità di Vigilanza.

Al fine di rendere omogenee e tra loro correlate le sezioni relative all'autoregolamentazione (di competenza del settore) e quelle "generali" sulla peculiarità e caratteristiche del servizio, è opportuno che il settore bancario e la Banca d'Italia condividano all'interno di un apposito tavolo di lavoro anche i contenuti delle parti attualmente riportate nell'allegato 2B al documento di consultazione. Quest'ultimo deve quindi risultare allo stato esemplificativo.

Stante quanto sopra indicato, si propone di modificare la Sez. II, par.2, nel seguente modo: *"Le Guide sono redatte in conformità del modello **esemplificativo** previsto nell'Allegato 2B del presente documento (...)"*.

Al fine di massimizzare la diffusione dei documenti attraverso tutti i canali nonché di razionalizzare i costi, congiuntamente alla distribuzione in filiale, è importante che la banca possa pubblicizzare al cliente la possibilità di scaricarsi autonomamente le guide direttamente via internet collegandosi al sito della banca (ad es. verbalmente dagli operatori, con evidenze sui Fogli Informativi o sul documento generale "Principali diritti del cliente", ecc.).

Si propone quindi di integrare la Sez. II, par. 2, con la frase *"Congiuntamente alla distribuzione in filiale, la banca può*

pubblicizzare al cliente la possibilità di scaricarsi autonomamente le guide dal sito internet della banca stessa”.

2.3.2 Offerta fuori sede

Dal tenore letterale della disposizione non è chiaro se al cliente debbano essere obbligatoriamente consegnati, oltre al Foglio Informativo, **sia il documento generale sui “Principali diritti del cliente” sia la “Guida”**; oppure se la consegna di uno di questi documenti escluda la consegna dell’altro.

Visto che i due documenti sono in parte identici e che nel documento in esame è precisato che “il documento generale denominato *Principali diritti del cliente* ovvero la *Guida relativa ...*” sarebbe opportuno chiarire se i **due documenti sono alternativi o vanno consegnati entrambi**, in modo da evitare contestazioni e ottimizzare i costi.

2.4. Fogli informativi: Scheda informativa sintetica

2.4.1. La distinzione tra prodotti che necessitano di un’**informativa disciplinata nel dettaglio e standardizzata** (conti correnti, servizi associati, mutui) e prodotti per i quali è preferibile una **normativa di principio** adottata da Banca d’Italia è **condivisibile** (cfr. Relazione illustrativa, pag. 21)

È opportuno precisare che il diritto di recesso da indicare nel foglio informativo è **solo quello attribuito al cliente** (come risulterebbe dall’esempio di Foglio Informativo presente nell’Allegato 3) e non anche quello riservato alla Banca.

Si propone quindi di inserire a pag. 13 dopo le parole “**il diritto di recesso**”, le parole “**del cliente**”.

Al par. 3 della sezione II è contenuta la seguente previsione “*Il foglio informativo include anche le informazioni sui servizi accessori (ad*

esempio, bancomat accessorio rispetto a un conto corrente)”. Tale previsione può comportare un appesantimento del contenuto del foglio informativo del prodotto principale.

Si propone pertanto di **modificare la previsione** *“Il foglio informativo include anche le informazioni sui servizi accessori (ad esempio, bancomat accessorio rispetto a un conto corrente)”* con la seguente: *“Il foglio informativo include le principali informazioni sui servizi accessori. Per le altre condizioni il foglio informativo deve fare esplicito rimando – in posizione idonea e veste grafica adeguata - ai fogli informativi degli eventuali singoli servizi accessori”*.

Quanto al **prototipo di foglio informativo per il conto corrente**, si evidenzia come la scelta - mutuata da un’analoga iniziativa del Consorzio PattiChiari - di suddividere la sezione sulle condizioni economiche in due parti, la prima avente un contenuto standardizzato e contenente le principali voci di costo e la seconda riportante le rimanenti condizioni, sia **ampiamente condivisa** dal settore bancario poiché agevola la comparabilità dei prodotti e attira l’attenzione del cliente sulle *“condizioni che con ogni probabilità sono le più importanti”* (cfr. Relazione illustrativa, pag. 22).

Con riferimento all’impiego di **indicatori sintetici di costo** si ravvisano taluni **aspetti di criticità** meglio descritti nel paragrafo successivo del presente documento denominato “Indicatore sintetico di costo del conto corrente”.

Si propone di inserire nella sezione standardizzata che riporta le principali condizioni economiche, congiuntamente alla “Disponibilità economica delle somme versate”, anche i **giorni valuta sul versamento**. Tale proposta ha l’obiettivo di fornire al cliente **un’informazione più precisa sulle condizioni economiche applicate soprattutto al servizio di incasso assegni, agevolando il confronto tra i diversi prodotti anche rispetto a questa dimensione**. Nell’Allegato A si riporta una proposta per la

sezione "Disponibilità delle somme versate" presente nell'Allegato 3 della disciplina.

2.4.2. Con riferimento al documento contenente informazioni generali sulle diverse tipologie di mutui offerti da mettere a disposizione della clientela – già introdotto dalle disposizioni di vigilanza in tema di "Mutui ipotecari per l'acquisto dell'abitazione principale. Disposizioni di trasparenza ai sensi del d.l. n. 185/2008" del 30.12.2008 – si rileva che **nelle istruzioni di vigilanza in consultazione tra le informazioni che devono essere riportate è ora previsto il TAEG, informazione invece non richiesta dalle citate disposizioni di fine 2008.**

Al riguardo, considerato che il TAEG è un dato già da riportare sul foglio informativo, ci si chiede se **sia opportuno indicare su questo documento un'informazione differente rispetto alla mera riproposizione del TAEG**; tale dato potrebbe essere rappresentato dall'indicazione della rata dovuta ad esempio per ogni 1000€ di mutuo erogato.

2.4.3. Nel documento presentato in consultazione da Banca d'Italia non si fa riferimento al **prospetto informativo standard europeo sui mutui (ESIS)** - un importante strumento informativo per il cliente - la cui presentazione al cliente nella normativa vigente può sostituire il foglio informativo.

Al riguardo, sarebbe opportuno **prevedere anche nella disciplina in itinere tale possibilità** al fine di evitare onerose e poco efficaci duplicazioni di documenti informativi per il cliente.

2.4.4. Nell'ambito delle disposizioni riguardanti la predisposizione dei **fogli informativi da utilizzare nel caso di offerta fuori sede** (sez. II par. 4) è previsto che debbano essere indicati gli *"eventuali costi ed oneri aggiuntivi – compresi gli oneri di mediazione – derivanti da tale modalità di offerta"*.

Al riguardo appare opportuno precisare se il concetto di “oneri di mediazione” da riportare nella suddetta tipologia di fogli informativi faccia riferimento:

- (a) *ai compensi dovuti dalla banca al mediatore, nel solo caso in cui essi siano posti a carico del cliente (ancorché incorporati nel prezzo/commissione dovuto da quest'ultimo); si ritiene indubbio invece che non debbano essere indicati i compensi dovuti dalla banca al mediatore che non impattano sulle condizioni economiche applicate al cliente (in quanto esse sono identiche a quelle applicate ad analoghi prodotti non intermediati);*
- (b) *ai compensi dovuti direttamente dal cliente al mediatore;*
- (c) *ad ambedue le categorie sub (a) e (b).*

Con riguardo ai compensi indicati al punto (b), va tenuto presente che:

- essi sono **comunque conoscibili dal cliente attraverso gli strumenti informativi** che il mediatore è tenuto a mettere a disposizione della clientela ai sensi del provvedimento UIC del 29 aprile 2005;
- la banca committente potrebbe **non essere a conoscenza dei dati aggiornati**; tale eventualità è del resto presa in considerazione anche nella recente bozza di Istruzioni per la rilevazione dei tassi effettivi globali medi ai sensi della Legge sull'usura in cui è previsto che *“il compenso di mediazione comprende sia la commissione a carico del soggetto finanziatore sia quello a carico del cliente, di cui il soggetto finanziatore è a conoscenza (...)”*

Alla luce di ciò si propone di precisare che nella tipologia di fogli informativi qui in considerazione **vadano inseriti solo gli eventuali oneri di mediazione aventi le caratteristiche di cui sub (a).**

2.4.5. Nel caso di utilizzo di **tecniche di comunicazione a distanza** è richiesto di mettere a disposizione sul sito internet i fogli informativi "scaricabili anche in formato elaborabile".

Al riguardo si richiede un **chiarimento** in merito al concetto di "elaborabile".

2.5. Indicatore sintetico di costo per il conto corrente

2.5.1. Nella Sez. II par. 8 della disciplina presentata in consultazione si introduce un nuovo adempimento in capo agli intermediari relativo al calcolo ed alla pubblicazione nel **Foglio Informativo** e nel **Documento di Sintesi dell'indicatore sintetico di costo per i conti correnti** destinati ai consumatori.

Con particolare riferimento alla pubblicazione dell'indicatore sintetico di costo del conto corrente all'interno del **Documento di Sintesi**, ovvero del documento che riporta le condizioni personalizzate del cliente, si ravvisano particolari criticità tecniche difficilmente risolvibili. Tale adempimento, infatti, implica la disponibilità presso tutti i punti di contatto (sportello, promotore ecc.) di **algoritmi interattivi automatici** che, in virtù di modifiche nelle condizioni economiche a seguito della negoziazione banca - cliente, ricalcolino il nuovo indicatore sintetico di costo.

Diversamente da quanto avviene per il servizio di mutuo dove la modalità di tariffazione basata sul tasso rende possibili degli algoritmi automatici per il conteggio delle rate, per il conto corrente - ovvero per un prodotto che si caratterizza per essere una piattaforma/insieme di servizi - la realizzazione di **algoritmi interattivi automatici** è tecnicamente impossibile data **l'eterogeneità delle modalità di pricing che possono nascere in fase di negoziazione banca - cliente**. A titolo esemplificativo, prendendo in considerazione la voce "prelievi bancomat su altra banca", in fase di negoziazione si potrebbe determinare una

tariffazione fissa scontata, una tariffazione a forfait con un limite predefinito di operazioni a cui non viene applicata alcuna commissione, una tariffazione a scaglioni crescenti/decrescenti, una tariffazione esclusivamente per le operazioni di prelievo in comuni ove la banca non è presente, ecc. Ciascuna di queste modalità di tariffazione personalizzata ovviamente dovrebbe essere recepita all'interno di un ipotetico algoritmo automatico.

Stante quanto sopra riportato, si propone di **non dare evidenza dell'indicatore sintetico di costo** all'interno del **Documento di Sintesi** relativo ai conti correnti in ragione di **non superabili impedimenti tecnici**. Si propone quindi di modificare la Sez. II, par. 8 nel seguente modo: *"Il foglio informativo offerto alla clientela al dettaglio riporta un "Indicatore Sintetico di Costo" (ISC)"*.

Si sottolinea peraltro che l'indicatore sintetico di costo del conto corrente è condizionato **all'adozione ex ante di un profilo di utilizzo tipo** del c/c – frutto di elaborazioni e definito attraverso indagini e ricerche di mercato – che sicuramente non coincide con quello del singolo cliente. In questo senso, l'indicatore sintetico di costo per i conti correnti, diversamente da altri ISC, è necessariamente un **costo puramente indicativo**, che come tale ben si attaglia ad un motore di confronto web aperto al pubblico ma certamente pone problemi di eccesso di affidamento se inserito "tout court" nella disciplina di trasparenza a presidio dei singoli rapporti contrattuali. Infatti, l'inserimento dell'indicatore sintetico di costo nel foglio informativo potrebbe generare l'**errato convincimento** che il costo riportato sia il "**costo ufficiale**" del prodotto e non un **costo puramente indicativo**.

Si propone quindi di non dare evidenza dell'indicatore sintetico di costo anche all'interno del **Foglio Informativo** (Sez. II, par. 8, pag. 17)

Ancora, si evidenzia che il calcolo dell'indicatore sintetico di costo per **tutti i profili di utilizzo indipendentemente dalla tipologia di prodotto offerto**, e dunque non solo per i prodotti "idonei" ad un dato profilo, come invece si propone di fare PattiChiari, **non fornisce una corretta valorizzazione dell'offerta**. In alcuni casi – ovvero per i prodotti "non fitting" con un dato profilo – tale soluzione può risultare addirittura **ingannevole** per la clientela poiché associa al prodotto offerto costi "esorbitanti". Ad esempio, per i c/c disegnati per profili base, e quindi con un numero limitato di operazioni incluse nel canone, non è appropriato applicare un profilo di operatività elevato giacché il prodotto non è stato creato per soddisfare tali esigenze.

Qualora non fosse possibile escludere l'indicatore sintetico di costo dal **Foglio Informativo** e soprattutto dal **Documento di Sintesi**, si propone di fornire **tale indicatore sintetico esclusivamente per i profili di utilizzo che risultano "fitting"** con il prodotto offerto, chiarendo esplicitamente che tale informazione costituisce **un primo orientamento** sui costi del prodotto, senza peraltro obbligare l'intermediario ad *"effettuare la profilatura del cliente e reindirizzare quest'ultimo verso le soluzioni effettivamente più convenienti rispetto alle esigenze del suo profilo"* e a *"verificare la permanenza del cliente nel profilo con periodicità almeno biennale"*. Peraltro tali oneri non sono coerenti con l'impianto della nuova disciplina relativa ai requisiti organizzativi laddove viene espressamente precisato che *"agli intermediari 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 a evitare modalità di commercializzazione oggettivamente idonee ad indurre il cliente a selezionare prodotti manifestamente non adatti"* (cfr. Relazione illustrativa p. 31).

Per quanto riguarda le **aperture di credito**, a pag. 17 della bozza si prevede l'utilizzo dell'Indicatore Sintetico di Costo (ISC) anche per i

contratti di apertura di credito offerta a clienti al dettaglio: un'esemplificazione è presente nell'allegato 5 alla bozza.

Si evidenzia che **gli esempi di possibili utilizzi dell'affidamento in conto corrente riportati sono puramente teorici** e non realistici (né sarebbe possibile fare altrimenti) ed inoltre le modalità di calcolo dell'ISC non si prestano ad essere utilizzate per gli affidamenti in conto corrente, non essendo in questi casi predeterminabile la tipologia di utilizzo.

Ne consegue che gli **esempi** riportati, anziché rappresentare un ausilio di chiarezza per il cliente, rischiano di **produrre confusione**. Si chiede pertanto di eliminare tali esempi.

In sintesi, il costo complessivo per il cliente potrebbe variare significativamente al variare della combinazione utilizzi, accordato e valore unitario di tassi e commissioni.

Ad esempio al ridursi di alcune di queste variabili potrebbe determinarsi un aggravio di costo per il cliente con il rischio di creare confusione anziché chiarezza, per cui sarebbe preferibile eliminare la previsione della necessità di fornire l'ISC per gli affidamenti in conto corrente.

2.5.2. La nuova disciplina prevede che i fogli informativi e i documenti di sintesi dei conti correnti offerti ai consumatori riportino **un ISC riferito a tre profili di cliente** (con operatività bassa, media e alta) elaborati su dati raccolti dalla Banca d'Italia attraverso l'ultima indagine sui costi dei conti correnti.

I profili contenuti nell'Allegato 4 della documentazione in consultazione, tuttavia, palesano rilevanti aspetti di criticità, in quanto:

- sono stati definiti **senza una indagine diretta presso la clientela** interessata al servizio;

- **non individuano un profilo di utilizzo "reale"** in cui il cliente possa riconoscersi; tale profilo "reale", infatti, contempla una componente di "percezione" di utilizzo che non può essere desunta all'interno dei sistemi informativi delle banche ma che svolge un ruolo rilevante per la scelta e la valutazione del costo del conto corrente;
- non sono stati **"corretti" per tenere conto dei comportamenti anomali**, quali tra l'altro i c.d. "conti dormienti". Questo spiega, per esempio, il limitato numero di operazioni che caratterizzano il profilo di utilizzo a bassa operatività (29 operazioni).

Ciò premesso, si reputa preferibile calcolare **l'indicatore sintetico di prezzo in base a dei profili di utilizzo rilevati attraverso indagine di mercato e condotte da primarie ed indipendenti società di ricerca.**

Il Consorzio PattiChiari, già da tempo attivo sul tema della semplificazione e della comparabilità dell'informazione, utilizza per il calcolo dell'indicatore sintetico di costo dei conti correnti dei profili definiti dalla società di ricerca indipendente **Eurisko** attraverso un'indagine demoscopica (mediante questionario) condotta su un campione rappresentativo della popolazione bancarizzata italiana alla fine del 2004. Tali profili di utilizzo, oltre ad ovviare alle criticità sopra descritte, sono:

- **ampiamente diffusi** - e quindi di più facile applicazione - **nel settore bancario** poiché oltre 60 banche (pari ad oltre il 75% degli sportelli totali del settore) già li adottano;
- **conosciuti ed utilizzati dalla clientela** nella scelta del conto corrente. I confronti tra i conti correnti effettuati sul sito web PattiChiari, che presenta l'indicatore sintetico di prezzo calcolato in base ai profili Eurisko, sono stati oltre 5,7 mln.

Stando a quanto evidenziato, si propone di impiegare i **profili di utilizzo PattiChiari per il calcolo dell'indicatore sintetico di costo**.

Nell'Allegato B e nell'Allegato C del presente documento si riportano i profili di utilizzo **che si propone di inserire nell'Allegato 4 alla nuova disciplina**.

Nell'Allegato B sono evidenziati i **profili di utilizzo** definiti dall'indagine Eurisko (7 profili per operatività allo sportello e 7 profili per operatività internet) adottati da PattiChiari e funzionali per il calcolo dell'indicatore sintetico per i **conti correnti a pacchetto**, ovvero per i prodotti creati per soddisfare le esigenze di specifici target di clienti.

Nell'Allegato C è evidenziato il **profilo di utilizzo** per il calcolo dell'indicatore sintetico di costo dei **conti correnti ordinari**, ovvero dei conti "pay per use". Tale profilo di utilizzo, che deve rappresentare **un'ipotesi media di utilizzo del conto corrente**, è stato calcolato come media ponderata per il peso del target di clientela delle analoghe voci contenute nei 7 profili di utilizzo Eurisko.

2.5.3 Nell'Allegato 4 al documento di consultazione in esame viene succintamente descritta una formula per il calcolo dell'indicatore sintetico di costo per il conto corrente. Le informazioni fornite, condivisibili nell'approccio generale, ovvero nella distinzione tra spese fisse e variabili, **non forniscono tuttavia delle istruzioni esaustive** per il calcolo dell'indicatore sintetico di costo; per contro, istruzioni più esaustive e vincolanti sono **assolutamente necessarie** per gli obiettivi di **comparabilità** e **trasparenza** dell'indicatore sintetico di costo che la stessa Autorità si prefigge.

A titolo esemplificativo, per la voce "prelievo contante" occorre precisare se la commissione da imputare è quella per prelievi superiori o inferiori a 500€ giacché la spesa è sensibilmente diversa

(nel secondo caso è spesso gratuita); ancora, per la voce "pagamenti imposte e tasse" occorre precisare se questa si riferisce ai moduli F23/F24 o ad altre tipologie.

Laddove si intenda mantenere l'indicatore sintetico di costo nei Fogli Informativi, si propone di inserire nell'Allegato 4 della nuova disciplina, l'Allegato D e l'Allegato E del presente documento allo scopo di utilizzare, per il calcolo dell'indicatore sintetico di costo, le **specifiche tecniche vincolanti, esaustive e collaudate** che sono adottate dalle banche aderenti al **progetto di autoregolamentazione PattiChiari "Conti Correnti a Confronto"**.

Nell'Allegato D sono elencate le specifiche tecniche realizzate dal Consorzio PattiChiari per il calcolo dell'indicatore sintetico di costo per il **conto corrente a pacchetto**.

Nell'Allegato E sono invece riportate le specifiche tecniche per il **conto corrente ordinario**.

2.6. Credito ai consumatori

2.6.1. La Sez. VII della bozza di Istruzioni individua la disciplina di trasparenza applicabile ai contratti previsti dalla direttiva 2008/48/CE fino al recepimento di detta direttiva nell'ordinamento nazionale. Al riguardo si segnalano di seguito due profili di criticità.

Il secondo punto dispone che si applicano le sezioni V, X e XI in quanto compatibili. Nella sezione XI, in particolare, il par. 2 (recante le "procedure interne") prevede che la *commercializzazione dei prodotti avvenga in modo trasparente e corretto*. *"In tale ambito le procedure includono almeno accorgimenti atti a far sì che: (...) iii) gli addetti alla rete di vendita: (...) siano in grado di fornire chiarimenti sulle caratteristiche dei servizi e sui diritti dei clienti, ove opportuno anche sulla base di documentazione informativa ulteriore rispetto a quella prevista dalle presenti disposizioni; accertino che i clienti,*

prima di essere vincolati da un contratto o una proposta, abbiano avuto modo di valutare adeguatamente la documentazione informativa”.

2.6.2. Il contenuto della citata disposizione **anticipa per il credito al consumo ed estende a tutti gli altri contratti, quanto previsto dall’art. 5, comma 6, della direttiva 2008/48/CE, relativamente agli adeguati chiarimenti che debbono essere resi nella fase pre-contrattuale.** Al riguardo, come noto, una delle problematiche peculiari sollevate dall’ABI in diverse occasioni e anche nelle interlocuzioni con la Banca d’Italia è legata all’esigenza che venga individuata una modalità che dia certezza legale all’adempimento di detto obbligo da parte della banca, in mancanza della quale il rischio di contenzioso legato alla difficoltà probatoria da parte della banca di avere correttamente fornito gli adeguati chiarimenti sarebbe dirompente.

Si aggiunga a ciò che la direttiva **prevede che sia lo Stato membro a stabilire le modalità di resa di tali chiarimenti, nonché i soggetti che vi sono tenuti.** Sul punto peraltro il legislatore nazionale (cui compete tale funzione) non è ancora intervenuto attraverso la stesura di decreti delegati, stante il fatto che si è in attesa dell’approvazione della legge comunitaria.

Appare dunque **premature che la Banca d’Italia introduca disposizioni** al riguardo, tra l’altro estendendone la portata alla generalità dei contratti bancari.

2.6.3. Si segnala, inoltre che la citata disposizione della bozza di Istruzioni si discosta dalla previsione di cui al menzionato art. 5, comma 6 della Direttiva 2008/48/CE nella parte in cui prevede che la stessa banca debba accertarsi che il cliente, prima di vincolarsi a un contratto o a una proposta, abbia avuto modo di valutare adeguatamente la documentazione informativa. Anche in tale caso a fronte di detto obbligo **non sono indicate le modalità con cui la**

banca può all'occorrenza provare l'adempimento dell'obbligazione.

Si ritiene, quindi, che in questa fase **detta disposizione debba essere eliminata e debba invece essere oggetto di normazione da parte del legislatore**, in sede di recepimento della direttiva.

2.6.4. Il secondo capoverso della Sez. VII dispone che "Ai contratti di credito al consumo disciplinati dal Titolo VI, Capo II del T.U. che non ricadono nell'ambito di applicazione della menzionata direttiva e ai contratti di apertura di credito commercializzati unitamente a un conto corrente si applicano in ogni caso il presente provvedimento nonché il d.m. 8 luglio 1992, e successive modificazioni".

In primo luogo, si rileva che **la disposizione sembra di tenore generale e quindi volta a individuare la disciplina cd. "definitiva" delle fattispecie citate e non la disciplina transitoria** (vale a dire sino all'entrata in vigore della direttiva 2008/48/CE). In secondo luogo **non è chiaro a quali contratti di credito al consumo**, diversi da quelli che ricadono nell'ambito di applicazione della direttiva, si faccia riferimento. Infine, con riguardo alle aperture di credito si segnala che la direttiva 2008/48/CE disciplina gli scoperti ² e anche gli sconfinamenti ³ ed entrambi recano previsioni informative specifiche e semplificate rispetto alle altre forme di contratti di credito ai consumatori contemplati nella direttiva stessa.

² «Concessione di scoperto»: un contratto di credito espresso in forza del quale il creditore mette a disposizione del consumatore fondi che eccedono il saldo del conto corrente di quest'ultimo.

³ «Sconfinamento»: uno scoperto tacitamente accettato in forza del quale il creditore mette a disposizione del consumatore fondi che eccedono il saldo del conto corrente di quest'ultimo o la concessione di scoperto convenuta.

Stando a quanto evidenziato non si comprende né la ratio né la portata applicativa della bozza di Istruzioni. Tenuto conto che la materia dovrà essere oggetto di specifica regolamentazione, si ritiene che il capoverso in esame debba essere eliminato.

3. Fase contrattuale - Documento di sintesi

Nella Sez. II, par. 7, delle Istruzioni si dispone che il documento di sintesi può costituire, in presenza di un accordo in tal senso, parte integrante del contratto. Allo stesso tempo, alla Sez. III, par. 3 si prevede che il contratto riporta tutte le condizioni applicate al rapporto.

Al fine di evitare dubbi interpretativi in sede di prima applicazione, sarebbe utile un **coordinamento espresso tra le due disposizioni** – anche ricorrendo ad una specifica nota a piè di pagina – per chiarire che, qualora le parti concordino che il documento di sintesi sia parte integrante del contratto, non è necessario procedere all'ulteriore ripetizione delle condizioni economiche applicate anche nel testo contrattuale.

Nella bozza di disciplina nella Sez. II, par. 3 si prevede che *"i fogli relativi ai contratti di conto correnti (a ai contratti più comunemente commercializzati unitamente ad esso) e mutuo ipotecario per i consumatori sono redatti in conformità dei modelli previsti nell'Allegato 3"*. In tale schema si fa riferimento anche voci di spesa relativi a contratti diversi da quello di conto corrente, quali la carta di debito, la carta di credito e l'internet banking.

Tale impostazione **risulta problematica in sede di predisposizione del Documento di Sintesi**, ovvero del documento che riporta le condizioni personalizzate del cliente, posto che quest'ultimo deve riportare, come evidenziato nella Sez. II par. 7, *"le condizioni pubblicizzate nel foglio informativo relativo allo specifico"*

tipo di operazione o servizio” e quindi anche quelle relativi a contratti diversi dal conto corrente.

Si propone quindi che **le voci di spesa afferenti a contratti diversi da quello di conto corrente non siano riportate all’interno del Documento di Sintesi.**

Nella nota 1 di pag. 13 viene evidenziato il concetto che “le condizioni economiche sono indicate nella misura massima (se favorevoli all’intermediario) o minima (se favorevoli al cliente). Per ciascuna condizione può essere riportato anche un valore fisso ovvero un valore indicato sia nella misura massima che in quella minima”.

Si chiede quindi conferma della possibilità di integrare lo schema dei Fogli Informativi con note esplicative che, nell’ambito delle specifiche offerte, chiariscano le condizioni al ricorrere delle quali trova applicazione l’importo massimo della condizione economica e quelle in cui trova applicazione la condizione minima.

4. Comunicazioni periodiche

4.1. Documento di sintesi

4.1.1. In materia di comunicazioni periodiche la nuova disciplina configura, alla stregua del passato, l’obbligo dell’intermediario di fornire al cliente, almeno una volta l’anno, congiuntamente al rendiconto, un **documento di sintesi aggiornato (Sez. IV, par. 3).**

In proposito si osserva che all’intermediario è imposto l’invio periodico del documento di sintesi con le condizioni economiche in vigore **anche in assenza di modifiche rispetto alla comunicazione precedente (5° capoverso).**

Tale obbligo risulta peraltro già critico, in quanto conduce ad una **duplicazione di informazioni** di cui il cliente è già in possesso. Ciò è tanto più vero alla luce della nuova disciplina nella quale si richiama l'attenzione sul fatto che il cliente riceve copia cartacea del contratto al momento della sua sottoscrizione (Sez. III, par. 2) e può in ogni caso chiederne all'occorrenza una copia aggiornata (Sez. XI, par. 2). La configurazione di un obbligo in capo all'intermediario di fornire **annualmente al cliente tutte le condizioni economiche** in vigore, ivi compreso l'indicatore sintetico di costo, se per un verso risulta di dubbia utilità pratica per la clientela, per altro verso è fonte di duplicazioni di lavoro e di costi per il settore bancario.

Ciò è tanto più vero se il documento di sintesi dovrà contenere tutte le condizioni economiche previste nel foglio informativo, perché in tal caso il documento di sintesi vedrà anche lievitare di molto le sue dimensioni attuali, rendendo ancora più inutilmente costoso tale adempimento, che addirittura risulterebbe **contrario alla trasparenza sostanziale che si vuole perseguire**.

Peraltro, con esplicito riferimento alla presenza dell'indicatore sintetico di costo nel documento di sintesi in fase periodica, la banca sarebbe tenuta a **ricalcolare per ciascun periodo un nuovo indicatore capace di recepire le modifiche intervenute nel rapporto** (si veda il precedente paragrafo "Indicatore sintetico di costo per il conto corrente").

Nel ribadire quanto già più volte evidenziato a Banca d'Italia in merito alla necessità di circoscrivere l'invio del **documento di sintesi in costanza di rapporto** solo ove siano sopraggiunte modifiche alle condizioni economiche del contratto al fine di evidenziare le stesse al cliente, si ritiene che:

- il documento in oggetto **non debba comunque riportare l'indicatore sintetico di costo** per le motivazioni di cui al paragrafo "Indicatore sintetico di costo per il conto corrente";

- “possa essere **coerente**” con **gli obiettivi di contemperare esaustività dell’informativa e sintesi della stessa** (cfr. Relazione illustrativa, pag. 28) l’ipotesi dell’invio **almeno annuale** del **riepilogo delle sole condizioni economiche oggetto di modifica durante l’anno** nonché, per i conti correnti dei consumatori, **l’aggiornamento delle principali condizioni economiche** (prima parte della sezione “condizione economiche”, ovvero la cosiddetta Scheda Informativa Sintetica) con **l’esclusione dell’indicatore sintetico di costo**

4.1.2. Un ulteriore intervento si rende altresì necessario in relazione a quanto riportato al quinto comma del paragrafo 3.1, nella parte in cui contempla l’obbligo per gli intermediari di:

- (i) **identificare nel documento di sintesi le variazioni economiche intervenute nel corso dell’anno** con una specifica evidenza grafica (ad esempio uso di un colore diverso);
- (ii) di riportare il **numero complessivo delle variazioni intervenute** nel corso dell’anno.

Al riguardo si evidenzia che sia l’utilizzo di colori diversi che l’approntamento di procedure informatiche finalizzate all’assolvimento dell’obbligo di cui sub (ii) comporta un **aumento di costi elevatissimo**.

Si richiede che venga **eliminato il wording inserito in parentesi “(ad esempio, attraverso l’uso di un colore diverso)”** nonché l’obbligo di riportare il **numero complessivo delle variazioni intervenute** nel corso dell’anno.

Nella nota (3) del paragrafo 3.1 è stabilito che *“I costi addebitati alla clientela quale corrispettivo delle comunicazioni periodiche non sono superiori alle spese amministrative sostenute per il loro invio”*. Al riguardo, si osserva che il riferimento alle *“spese amministrative”* risulta generico e può comportare dubbi interpretativi.

Si richiede, pertanto, in linea con quella che pare essere la finalità della precisazione, di **sostituire la parola "amministrative" con "complessivamente sostenute"**.

4.2 Rendiconto periodico

La nuova disciplina prevede nella Sez. IV, par. 3.2, che all'estratto conto di fine anno venga affiancato, per la clientela al dettaglio, un riepilogo delle spese sostenute nel corso dell'anno. In particolare, *"l'estratto conto relativo al periodo che si conclude il 31 dicembre riporta il riepilogo delle spese complessivamente sostenute nell'anno solare per la tenuta del conto corrente e per i servizi di gestione della liquidità e di pagamento; con separata evidenza sono riportati i costi sostenuti in relazione ad eventuali affidamenti e sconfinamenti."*

Il riepilogo comprende inoltre *"l'ammontare complessivo delle spese addebitate e quello parziale relativo a ciascun servizio"* e *"richiama l'attenzione del consumatore sulla possibilità di confrontare il totale delle spese sostenute con l'ISC riportato, per l'operatività tipo, nel documento di sintesi"*.

Premessa **l'ampia condivisione sullo strumento** in esame che risulta una **condizione necessaria e sufficiente** per informare il correntista in merito all'effettivo costo del conto corrente per **il proprio profilo di utilizzo** (e non per un profilo predefinito), si evidenziano alcune perplessità in merito all'opportunità di *"richiamare l'attenzione del consumatore sulla possibilità di confrontare il totale delle spese sostenute con l'ISC riportato nel documento di sintesi"*.

Il confronto auspicato da Banca d'Italia, infatti, non avverrebbe a **parità di condizioni** giacché l'utente si troverebbe a confrontare il costo del conto corrente per un **profilo predefinito** – e quindi **indicativo** – riportato nel documento di sintesi con il costo del conto corrente per il **profilo effettivo** riportato nel rendiconto. Una reale

ed efficace informazione al cliente dovrebbe invece prevedere un confronto tra **informazioni omogenee**.

A tale scopo si propone di:

- **espungere** dal testo il riferimento e di modificare lo stesso nel seguente modo *"Se il titolare del conto corrente è un cliente al dettaglio, l'estratto conto relativo al periodo che si conclude il 31 dicembre riporta il riepilogo delle spese complessive sostenute nell'anno solare per la tenuta del conto corrente e per i servizi di gestione della liquidità e di pagamento; con separata evidenza sono riportati i costi sostenuti in relazione a eventuali affidamenti o sconfinamenti. In particolare, il riepilogo comprende l'ammontare complessivo delle spese addebitate e quello parziale relativo a ciascun servizio"*;

- in alternativa, qualora si volesse mantenere la **possibilità del confronto**, si propone di modificare, mutuando dalla **best practice PattiChiari**, il punto ii) del paragrafo nel seguente modo: *"richiamare l'attenzione del consumatore sulla possibilità di confrontare il totale delle spese sostenute nell'anno corrente con il totale delle spese sostenute nell'anno precedente"*. Tale soluzione permetterebbe al cliente di valutare anche l'impatto sul **costo complessivo del conto corrente** per il **proprio profilo di utilizzo** delle **variazioni delle condizioni economiche** eventualmente intervenute. Nell'Allegato F si riporta un **prototipo** del riepilogo delle spese complessivamente sostenute nell'anno **che si propone di inserire quale Allegato esemplificativo alla documentazione in esame**.

Il rendiconto periodico risulta uno degli **adempimenti più complessi** ed onerosi dal punto di vista dell'implementazione tecnologica in quanto richiede interventi su più sottosistemi aziendali.

Stante quanto sopra riportato, si evidenzia la necessità di una **maggior chiarezza nella definizione** delle **spese di tenuta del**

conto corrente, delle spese per la gestione dei servizi di liquidità e dei servizi di pagamento.

4.3 Operazioni di cartolarizzazione

Alla Sez. IV, par. 1, seconda alinea, è previsto che le comunicazioni alla clientela in caso di cessione del credito spettano al **soggetto cedente**.

Inoltre, viene specificato che in caso di cessioni rivenienti da operazioni di cartolarizzazione ex lege 130/1999, il soggetto è il **servicer** se è così previsto nel contratto con l'originator. In caso contrario rimane l'**originator**.

Al riguardo, esiste in primo luogo il problema che il **cedente** (che in genere non mantiene più le posizioni nei propri sistemi informatici), **non conosce l'evoluzione del credito dopo la cessione** (ammontare ancora dovuto, condizioni applicate) al fine di effettuare le comunicazioni periodiche alla clientela.

Con riferimento alla **securitisation**, appare non corretto nella prassi il riferimento ad accordi contrattuali diretti fra originator e servicer, in quanto solitamente è l'originator che cede ad un veicolo acquirente (SPV) i crediti e questo separatamente nomina il servicer.

Pertanto, si propone di **modificare**:

(i) la **seconda alinea** nel modo seguente: *in caso di cessione del credito, il responsabile diviene il soggetto cessionario.*

(ii) la **nota 1** nel modo seguente: *In caso di operazioni di cartolarizzazione dei crediti disciplinate ai sensi della legge 30 aprile 1999, n.130, il responsabile è il soggetto individuato contrattualmente nell'ambito dell'operazione di cartolarizzazione stessa.*

Si propone inoltre di prevedere un periodo transitorio al fine di consentire gli adeguamenti necessari all'applicazione della norma sia per le cartolarizzazioni in essere sia a seguito di successive cessioni dei crediti.

4.4 Variazioni contrattuali

4.4.1. Alla Sez. IV, par. 2, è previsto che le variazioni ex art. 118 TUB possono riguardare **solo clausole già previste nel contratto e non consentono l'introduzione di nuove clausole**, riprendendo in tal modo quanto già sostenuto dal Ministero dello Sviluppo Economico nella nota di chiarimento del 21 febbraio 2007. Una tale previsione però rischia di rendere estremamente difficile, se non addirittura impossibile, procedere all'**adeguamento dei contratti nel tempo**. Non va dimenticato, infatti, che i contratti bancari durano a volte per decenni e richiedono necessariamente la possibilità di intervenire con modifiche, soprattutto in occasione di fusioni, incorporazioni o altri eventi societari.

Sarebbe necessario un temperamento di questo principio in modo da consentire, **in determinate circostanze, l'adeguamento dei contratti con l'introduzione anche di nuove clausole.**

4.4.2. La disciplina contenuta nella Sezione IV, par. 2, dedicata al tema delle variazioni contrattuali, è applicabile ai soli rapporti nominativi. Le indicate modalità **non possono infatti trovare applicazione nei confronti dei rapporti per i quali non è possibile l'individuazione del cliente, tra cui anzitutto i rapporti al portatore** ove la banca non è certa, al momento in cui intende fare ricorso alle previsioni dell'art. 118 TUB, del soggetto che riveste in quel momento la qualità di cliente, stante il possibile trasferimento del rapporto ad altro soggetto mediante semplice consegna del titolo. Escludere peraltro la possibilità per l'intermediario di ricorrere a modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali costituisce limitazione configgente con il diritto allo stesso

riconosciutogli al ricorrere delle condizioni ivi espressamente previste dal citato art. 118 TUB.

Al riguardo si rammenta che le vigenti Istruzioni di vigilanza prevedono che "per i rapporti in cui non sia possibile l'individuazione del cliente la banca adempie l'obbligo di comunicazione mediante esposizione di appositi avvisi nei locali aperti al pubblico" (cfr. par. 2 della Sez. IV in tema di comunicazione delle variazioni contrattuali sfavorevoli alla clientela").

Si richiede pertanto che detta previsione sia riportata anche nella nuova versione delle Istruzioni in argomento, con evidenziazione esplicita che la stessa vale anche per i libretti di risparmio al portatore.

5. Requisiti organizzativi

5.1 Commissione di massimo scoperto

5.1.1. Nell'ambito della Sez. XI delle nuove Istruzioni, recante disposizioni su Requisiti organizzativi degli intermediari, è previsto al par. 2 che, per le attività svolte nei confronti della clientela al dettaglio, gli intermediari adottino opportune procedure interne volte ad assicurare *"una valutazione della struttura dei prodotti offerti con riferimento:*

- i) alla comprensibilità, da parte della clientela, della loro struttura, delle loro caratteristiche e dei rischi tipicamente connessi ai medesimi;*
- ii) all'inserimento, nei contratti destinati alla clientela al dettaglio di clausole particolarmente e intrinsecamente complesse, quali la commissione di massimo scoperto. Se gli*

intermediari includono comunque tali clausole nei contratti essi:

- *offrono, accanto al contratto contenente dette clausole, altri contratti, relativi al medesimo servizio, che contengono condizioni più semplici;*
- *adottano specifiche procedure volte a prestare assistenza al cliente, al fine di agevolarlo nel comprendere l'effettiva portata delle condizioni prima della stipula del contratto o in tempo utile per il diritto di recesso. Le banche che inseriscono clausole aventi ad oggetto la commissione di massimo scoperto o altre condizioni analoghe nei contratti di apertura di credito in conto corrente, pubblicano sul sito internet un algoritmo che consente al cliente un agevole calcolo dei costi complessivi dell'utilizzo del fido secondo le proprie esigenze.*

In relazione a tali procedure non si comprende la ratio della disposizione di cui al punto *ii)*, la quale **va a sovrapporsi e per certi versi a contrastare la portata delle disposizioni di cui al punto *i)* nonché quelle in tema di Fogli Informativi** (Sez. II par. 3). In tale ultimo contesto infatti, Banca d'Italia ha avuto cura di dettare specifici criteri di trasparenza cui gli Intermediari dovranno attenersi nel pubblicizzare la portata applicativa della commissione di massimo scoperto e in particolare l'impatto che la stessa potrebbe avere sui costi del servizio; il tutto eventualmente ricorrendo ad esempi riferiti ad ipotetici casi di utilizzo. Muovendo dall'assunto per cui le disposizioni appena richiamate siano state dettate da Codesta Autorità sul presupposto che le stesse siano idonee a perseguire gli obiettivi della chiarezza informativa verso fasce di clientela "più deboli" – obiettivi richiamati anche nel punto *i)* della disposizione in esame - **non si comprende la ragione per l'inserimento nel corpo delle stesse Istruzioni di Vigilanza dell'ulteriore previsione di cui al citato punto *ii)***, la cui portata interpretativa

sembra contraddire l'idoneità dei criteri di trasparenza dettati in tema di Fogli Informativi a perseguire la finalità della chiarezza.

In altre parole se le disposizioni che individuano le regole cui ci si dovrà conformare per la predisposizione della documentazione precontrattuale sono state elaborate dalla Banca d'Italia nella convinzione che le stesse siano idonee a garantire trasparenza delle informazioni e correttezza dei comportamenti, non si vede la ragione per cui al cliente (al dettaglio) debbano essere proposte clausole alternative. Ciò a meno di non interpretare la disposizione di cui al punto *ii*) quale norma di disfavore dell'Autorità per la commissione di massimo scoperto o similari, andando ben al di là della problematica dell'atrasparenza e ponendosi in evidente contrasto con la disciplina primaria che invece ne ha confermato la legittimità sia pur a determinate condizioni contrattuali.

Muovendo da quanto evidenziato si propone di **eliminare il punto ii) dalla disposizione in esame.**

5.1.2. Le considerazioni ora indicate devono considerarsi valide anche con riferimento alle disposizioni contenute nella Sez. III par. 3 in tema di "Contratti", nella parte in cui si dispone che "nei rapporti con i clienti al dettaglio è opportuno che gli intermediari evitino l'utilizzo di clausole contrattuali particolarmente e intrinsecamente complesse, quali la commissione di massimo scoperto o altre similari. In caso di utilizzo si richiama l'attenzione su quanto previsto per queste clausole nella sezione II, par. 3, e nella sezione XI, par. 2".

Si propone dunque di **eliminare il periodo del par. 3 Sez. III richiamata.**

In subordine, qualora si ritenga di mantenere il suddetto punto ii) della sezione XI (nonché la corrispondente previsione del par. 3 della sezione III), si svolgono le seguenti considerazioni:

- in via generale, si ritiene opportuno che vengano forniti dei **criteri per definire le procedure da adottare** per valutare la comprensibilità della struttura dei prodotti offerti, delle loro caratteristiche e dei relativi rischi nonché per individuare le *“clausole particolarmente e intrinsecamente complesse”*;
- il termine generico *“clausole”* qui utilizzato può sembrare riferito sia alle condizioni economiche (come sembra desumersi dal successivo riferimento esemplificativo alla commissione di massimo scoperto) che alle pattuizioni normative (si veda ad esempio, quanto detto al par. 3 della sez. II, ove si fa riferimento alle *“clausole contrattuali che riguardano il diritto di recesso”*); tenuto conto del tenore complessivo della disposizione, **essa pare da riferirsi solo alle condizioni economiche** e quindi è opportuno utilizzare questo preciso termine (la medesima osservazione vale con riferimento alla analoga disposizione contenuta al paragrafo 3 della sezione III).

5.1.3. Sempre in tema di commissione di massimo scoperto si rileva che **l’inclusione della stessa nell’ISC** dal momento di entrata in vigore delle Istruzioni in parola **non si allinea al processo di rilevazione del tasso effettivo globale medio (TEGM) ai fini della normativa antiusura**, che troverà applicazione solo una volta ridefinito il relativo quadro giuridico come indicato dal comma 2 dell’art. 2 bis legge n. 2/2009, di conversione del DL n. 185/2008. Si noti infatti che *“il limite (...) oltre il quale gli interessi sono usurari resta regolato dalla disciplina vigente alla data di entrata in vigore [di tale normativa] fino a che la rilevazione del tasso effettivo globale medio non verrà effettuata tenendo conto delle nuove disposizioni”* (seconda parte del citato comma 2).

Il predetto disallineamento tra indicazione dell’ISC (comprensivo della commissione di massimo scoperto) e rilevazione del TEGM ai fini antiusura **costituisce una situazione non ottimale nella**

relazione con la clientela, che potrebbe generare rischi di contenzioso e di immagine difficilmente gestibili.

Si ritiene pertanto necessario che l'inclusione nell'ISC della predetta commissione debba essere temporalmente coerente con quanto previsto sia dall'emanando decreto ministeriale sulla rilevazione del tasso effettivo globale medio, che recepisce quanto indicato dal predetto comma 2 dell'art. 2 bis DL n. 185/2008, sia con le nuove Istruzioni di vigilanza per la rilevazione dei tassi effettivi globali medi ai sensi della legge sull'usura, peraltro ancora in corso di consultazione.

5.2 Altre disposizioni in tema di procedure interne

5.2.1. La Sez. XI, par. 2 secondo alinea, prevede che gli intermediari adottino procedure volte ad assicurare *che la commercializzazione dei prodotti avvenga in modo trasparente e corretto e "in tale ambito, le procedure includono almeno accorgimenti atti a far sì che:*

- i) la documentazione informativa sia completa, chiara e accessibile da parte della clientela, utilizzata attivamente da parte degli addetti alla rete di vendita e adeguatamente pubblicizzata sul sito internet;*
- ii) il cliente non sia indirizzato verso prodotti evidentemente inadeguati rispetto alle proprie esigenze finanziarie. Per i prodotti più complessi gli intermediari valutano l'introduzione di strumenti, anche informatici, che consentano di verificare la coerenza tra il profilo del cliente e i prodotti allo stesso offerti;*
- iii) gli addetti alla rete di vendita: abbiano una adeguata e aggiornata conoscenza delle regole previste dal presente provvedimento e delle procedure adottate in base alla presente sezione; siano in grado di fornire chiarimenti sulle*

caratteristiche dei servizi e sui diritti dei clienti, ove opportuno anche sulla base di documentazione informativa ulteriore rispetto a quella prevista dalle presenti disposizioni; accertino che i clienti, prima di essere vincolati da un contratto o da una proposta, abbiano avuto modo di valutare adeguatamente la documentazione informativa”.

In merito alle disposizioni riportate si formulano talune osservazioni.

La previsione che il cliente *“non sia indirizzato verso prodotti evidentemente inadeguati rispetto alle proprie esigenze finanziarie”* (cfr. punto ii) e *“abbia avuto modo di valutare adeguatamente la documentazione informativa”* (cfr. punto iii) appare decisamente problematica nella sua applicazione concreta in quanto **sembra estendere anche ai prodotti e servizi oggetto della presente disciplina, il principio della “valutazione di adeguatezza”** proprio della disciplina relativa ai servizi di investimento o, meglio, nell’ambito dei soli servizi di consulenza e gestione di portafogli. Attesa l’evidente peculiarità dei servizi da ultimo richiamati anche nell’ambito dello stesso contesto del Testo Unico Finanza, appare improprio ed incoerente richiedere agli intermediari una valutazione “di adeguatezza” anche nel contesto in esame. Ciò senza contare l’impossibilità per gli intermediari di poter validamente fornire alcuna prova della loro condotta, con ovvie conseguenze per il settore nella gestione del contenzioso.

In altre parole occorre distinguere **il piano della trasparenza** (e correttezza) **dei comportamenti** cui sono tenuti gli intermediari nei rapporti con la clientela da quello della **scelta del prodotto** che non può che essere rimessa al cliente.

Si evidenzia tra l’altro come l’affermazione presente nella Relazione illustrativa per 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 ad evitare modalità di*

commercializzazione oggettivamente idonee a indurre il cliente a selezionare prodotti manifestamente non adatti" consente di annoverare tra le procedure anche **le indicazioni tecnico operative che la direzione centrale fornisce alle filiali in merito all'incrocio prodotto/profilo.**

Ciò posto, premesso che il settore bancario ha sempre operato con l'obiettivo di offrire ai propri clienti i prodotti più adatti alle loro esigenze e muovendo da quanto sopra evidenziato si propone di:

- **eliminare il punto ii)** dalla disposizione in esame, **in alternativa:**
 - a) **modificare** la frase *"il cliente non sia indirizzato verso prodotti evidentemente inadeguati rispetto alle proprie esigenze finanziarie"* con la frase *"il cliente non sia indirizzato verso prodotti evidentemente **inadatti** alle proprie esigenze finanziarie"* inserendo inoltre la **precisazione** che *"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 ad evitare modalità di commercializzazione oggettivamente idonee a indurre il cliente a selezionare prodotti manifestamente non adatti"*;
 - b) **modificare** l'espressione *"la coerenza tra il profilo del cliente e i prodotti allo stesso offerti"* con *"la coerenza tra i prodotti offerti al cliente e la fascia di clientela nella quale egli rientra"* (richiamando, relativamente al concetto di fascia di clientela, l'esigenza di precisazione indicata sopra sub 2.2.);

c) indicare con chiarezza:

- quali **informazioni chiedere ai clienti** e con quali **modalità**;
- i **criteri da adottare per la differenziazione e classificazione dei prodotti** e dei servizi soggetti alla disciplina in argomento;
- i **criteri in funzione dei quali giudicare un prodotto come inadeguato/inadatto** alle esigenze finanziarie dei clienti.

Fermo quanto sopra riportato, si **propone** che tali adempimenti:

- **non riguardino indifferentemente tutti i contratti** oggetto di normativa di trasparenza, ma solo i contratti espressamente e tassativamente indicati;
- **afferiscono solo ai contratti stipulati successivamente all'entrata in vigore delle nuove Istruzioni** e non anche a tutti i contratti in essere alla data di entrata in vigore delle Istruzioni stesse.
- con esplicito riferimento ai **prodotti di conto corrente**, si propone che la verifica in **fase di stipula** venga effettuata solo per la clientela che presenti un **profilo di utilizzo evoluto** e che quindi viene indirizzata verso prodotti con **contenuti elevati**. Tale previsione escluderebbe la necessità per la banca di valutare ex ante la clientela che sottoscrive prodotti destinati a profili con esigenze di base o medie. Si propone che la verifica in fase di stipula avvenga ex post tramite il confronto tra l'operatività del cliente,

riportata nel rendiconto del 31 dicembre dell'anno successivo alla stipula, e l'operatività prevista dal profilo predefinito associato al prodotto alla stessa data del rendiconto;

- **mantenere al punto iii) esclusivamente il primo periodo** *"gli addetti alla rete di vendita: abbiano una adeguata e aggiornata conoscenza delle regole previste dal presente provvedimento e delle procedure adottate in base alla presente sezione"*, **in subordine:**

- a) **sostituire** le parole *"abbiano avuto modo di valutare adeguatamente la documentazione informativa"* con *"siano consapevoli del diritto di ottenere documentazione informativa relativa al prodotto oggetto del contratto o della proposta"*.

Per quanto attiene alla richiesta di eliminazione del secondo periodo del punto iii), oltre alle considerazioni svolte nel presente paragrafo, si rimanda altresì alle considerazioni già svolte nel par. 2.6. dedicato al "Credito ai consumatori".

5.2.2. Con riferimento all'adempimento per l'intermediario *"di valutare, per i prodotti più complessi, l'introduzione di strumenti, anche informatici, che consentano di verificare la coerenza tra profilo del cliente e i prodotti allo stesso offerti"* (secondo alinea punto ii), si sottolinea come **la definizione di "prodotto complesso"** non sia fornita nella Sez. I par. 3. Tale soluzione **lascia in capo al singolo intermediario di individuare cosa si intenda per "prodotto complesso"**.

Si propone quindi di **espungere tale adempimento dal testo della disciplina** o, eventualmente, di fornire una definizione precisa di **"prodotto complesso"**.

In quest'ultimo caso si **propone di non comprendere in tale definizione il "conto corrente"** poiché implicherebbe per l'intermediario dei **costi operativi eccessivamente onerosi** non giustificati dal valore intrinseco del prodotto.

5.2.3. Con esplicito riferimento alla frase all'alinea 9, par. 2 della Sezione XI *"le procedure previste dal presente paragrafo sono periodicamente valutate per verificarne l'adeguatezza e l'efficacia e per rimediare alle carenze eventualmente riscontrate"*. A tal fine è previsto un coinvolgimento della funzione di conformità o, in sua assenza, dell'internal audit, che svolge gli opportuni accertamenti e riferisce agli organi aziendali con periodicità almeno annuale e, comunque, ogni qual volta siano state accertate gravi carenze" (sez. III, par. 2).

Il Regolamento congiunto Banca d'Italia – Consob del 29 ottobre 2007 si applica solo agli intermediari che prestano servizi di investimento. La funzione di conformità nelle banche è regolata dalle disposizioni della Banca d'Italia del 10 luglio 2007 che si applicano soltanto alle banche e non ad altri intermediari (ad esempio società di leasing o factoring) a cui peraltro si applicano le istruzioni di vigilanza sulla trasparenza. Si chiede quindi **conferma** che la Banca d'Italia con l'espressione *"in sua assenza"* si riferisca ai **solli intermediari non bancari privi della funzione di conformità**.

Si propone di:

- **specificare che l'obbligo per la funzione di controllo di conformità di riferire agli organi aziendali con periodicità almeno annuale possa essere assolto con le modalità di cui all'art. 16 del Regolamento congiunto Banca d'Italia – Consob del 29 ottobre 2007**. Ciò nel caso di realtà a cui non si dovessero applicare anche le Disposizioni di vigilanza del luglio 2007, mentre nei casi in cui si applicano tali Disposizioni, si chiede di specificare che l'obbligo di cui sopra possa essere per l'appunto assolto con le

modalità di cui alle citate Disposizioni. Al riguardo è, infatti, prevista nelle Disposizioni di vigilanza *“la predisposizione di un documento interno che indichi responsabilità, compiti, modalità operative, flussi informativi, programmazione e risultati dell’attività svolta dalla funzione di conformità.”*

5.3 Reclami

Nella Sez. XI par. 3 delle Istruzioni, che **si riferisce ai reclami scritti inoltrati dalla clientela**, viene indicato che le procedure adottate dagli intermediari **prevedono “l’individuazione di un responsabile e/o di un ufficio, indipendenti rispetto alle funzioni aziendali preposte** alla commercializzazione dei servizi e alla gestione dei rapporti con i clienti”. Considerato il Regolamento del 29 ottobre 2007 della Banca d’Italia e della Consob ai sensi dell’articolo 6, comma 2-bis, del Testo unico della finanza, si ritiene che tale richiamo vada **coordinato con quanto disposto dal Regolamento stesso** in tema di individuazione del “soggetto/funzione incaricata di trattarli” (cfr. art. 16 del Regolamento).

Presso numerose banche, infatti, l’Ufficio Reclami è posto nell’area che si occupa di **rapporti con la clientela**, al fine di incrementare la **customer satisfaction** e ridurre i **rischi reputazionali** (secondo gli orientamenti presenti nella comunicazione della Banca d’Italia del maggio 2008 intitolata “Relazioni con la clientela”). Si osservi, inoltre, che la delibera del CICR del luglio 2008 (art. 4.2) indica esclusivamente che “presso l’intermediario opera un ufficio reclami ovvero viene individuato un responsabile della relativa funzione” e che neppure nel su indicato Regolamento della Banca d’Italia e della Consob ai sensi dell’articolo 6, comma 2-bis, del Testo unico della Finanza si fa riferimento all’assetto organizzativo ma si assegna alla funzione di controllo di conformità esclusivamente l’incarico di relazionare, almeno annualmente, gli organi aziendali sui reclami e sulla loro gestione.

Sul presupposto - confermato dall'impianto e dai principi ispiratori delle Istruzioni di vigilanza - che una corretta relazione tra banca e clienti sia parte integrante della sana e prudente gestione dell'intermediario sotto il profilo della prevenzione dei rischi legali e reputazionali, si ritiene che la **gestione dei reclami debba perseguire i seguenti obiettivi:**

- **recuperare e mantenere nel tempo un rapporto di fiducia** con il cliente;
- **costituire strumento per ridurre la conflittualità.**

Per il perseguimento di tali obiettivi, si ritiene che la struttura deputata alla gestione dei reclami - fatto comunque salvo il principio di proporzionalità - possa essere **collocata nell'ambito di specifiche funzioni dedicate alla customer satisfaction** che, ancorché a diretto riporto della Direzione Generale della banca, risultino **indipendenti** e **separate** dalle funzioni dedicate alla strutturazione ed alla commercializzazione dei servizi e dei prodotti.

Alle funzioni di controllo (siano esse di secondo o di terzo livello) rimane attribuito, coerentemente con quanto indicato nelle Istruzioni di vigilanza, un **ruolo di monitoraggio e reporting** sulla situazione complessiva dei reclami nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

In tale ottica, si ritiene che le Istruzioni di vigilanza debbano prevedere unicamente un'indicazione circa la **necessità di identificare in modo specifico l'ufficio preposto** (ovvero il relativo responsabile), senza riferimenti all'assetto organizzativo in cui questo può essere collocato.

Relativamente all'inoltro dei reclami mediante posta elettronica si propone di **inserire** dopo le parole *"le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte degli intermediari, che*

*includono, in ogni caso, la posta ordinaria e la posta elettronica” le seguenti: “**purché il cliente sia chiaramente identificabile**”, al fine di evitare che la Banca sia tenuta a dover gestire nei termini perentori indicati dalla normativa il reclamo presentato da un soggetto della cui identità non si è certi.*

Quanto al tempo massimo di risposta al reclamo il testo in esame lo fissa in 30 giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

Va al riguardo segnalato che detto termine è **troppo esiguo** e comunque **non in linea con quelli stabiliti** – sempre in tema di gestione dei reclami - **nel regolamento Consob** di attuazione del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, (adottato con delibera n. 16763 del 29 dicembre 2008): pari a **90 giorni**, salvo il termine più breve stabilito autonomamente dallo stesso intermediario, e nel regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, attuativo di alcune disposizioni del Codice delle assicurazioni private, e pari a 45 giorni.

Alla luce della tempistica fissata dalle altre Autorità per la trattazione dei reclami, **appare congruo mantenere il termine di 60 giorni attualmente previsto nel Regolamento dell’Ufficio Reclami e dell’Ombudsman “Giurì bancario”.**

In subordine, poiché sovente la risposta al cliente pone la necessità di richiedere a quest’ultimo o a terzi ulteriori informazioni, o di reperire documentazione non immediatamente disponibile, sarebbe opportuno prevedere la **possibilità di una sospensione del conteggio dei 30 giorni**. Si propone, pertanto, di inserire, dopo le parole “i tempi massimi di risposta, comunque non superiori a 30 giorni dalla ricezione del reclamo” le seguenti parole: **“Il predetto termine di 30 giorni è sospeso per 30 giorni nel caso in cui sia necessario acquisire ulteriori elementi essenziali ai fini della risposta al reclamo; in tale ipotesi l’intermediario comunica al cliente le motivazioni della sospensione del termine”.**

Relativamente alla registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo si propone il seguente emendamento: *“la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate **nei riguardi del cliente** per risolvere il problema sollevato”*, al fine di specificare che si tratta degli impegni che la banca assume nei confronti del singolo cliente reclamante.

Il documento in consultazione ha recepito, relativamente al tema della risoluzione stragiudiziale delle controversie, l'importanza di evidenziare la **possibilità di attivare, oltre al sistema previsto ai sensi dell'art. 128-bis del TUB anche gli altri strumenti di tutela stragiudiziale**, si ritiene opportuno che detta impostazione di fondo sia **interamente recepita in tutto il documento in parola**. Al riguardo, nella Sez. II, all'interno del paragrafo 2 intitolato *“Documenti contenenti i principali diritti del cliente”*, sarebbe opportuno che nella *“Guida”* riguardante l'accesso ai meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie previste ai sensi dell'articolo 128-bis del TUB **siano indicati anche gli altri strumenti di tutela stragiudiziale a disposizione della clientela**.

In relazione a quanto precede, il secondo capoverso, terzo alinea del paragrafo 2 Sez. II potrebbe essere **reformulato** nel modo seguente: *“l'accesso ai meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie previste ai sensi dell'art. 128-bis del T.U., nonché le modalità di attivazione delle altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie”*.

Si ritiene, infatti, opportuno che anche nella Guida – che rappresenta un ulteriore strumento di informazione per la clientela – vengano fornite **indicazioni in merito all'esistenza dei diversi strumenti a disposizione della stessa per poter risolvere le controversie con gli intermediari senza ricorrere al giudice**. Ciò, sia in considerazione del fatto che il sistema di cui all'art. 128-bis TUB può essere utilizzato soltanto per alcune controversie sia per consentire

alla clientela di poter scegliere lo strumento più adatto alla fattispecie che la riguarda.

6. Entrata in vigore delle nuove disposizioni sulla trasparenza

6.1. Regola generale

Nel documento in esame non è indicato il momento della sua entrata in vigore.

Nel paragrafo 3.16 (*"Entrata in vigore"*) della "Relazione illustrativa" si prevede che *"il testo delle nuove disposizioni non precisa la data a partire dalla quale gli intermediari dovranno rispettare le nuove disposizioni. La Banca d'Italia è consapevole che esse richiederanno l'adattamento di numerose procedure e che ciò potrebbe richiedere tempi non brevi. Per questo motivo, la Banca d'Italia si riserva di determinare la durata del periodo transitorio successivamente alla consultazione."*

Vista la rilevanza delle innovazioni introdotte, si pensi ad esempio al tema dei requisiti organizzativi di cui alla Sezione XI nonché a quello delle Guide da predisporre e mettere a disposizione della clientela (Sez. II, par. 2), **appare necessario che gli intermediari abbiano a disposizione un adeguato periodo di tempo per uniformare i processi organizzativi operativi e informativi alle nuove regole.**

In particolare occorre individuare una data di entrata in vigore delle Istruzioni in argomento allineata alla piena operatività di altri provvedimenti, anch'essi in corso di adozione, che riguardano le condizioni delle operazioni e dei servizi bancari (a titolo di esempio può richiamarsi sia la normativa di recepimento della CCD sia quella

in materia di prevenzione dell'usura e di rilevazione del TEGM) e che comunque non sia anteriore a quella del 1° gennaio 2010.

6.2. Servizi di pagamento

Con specifico riferimento ai servizi di pagamento (Sez. VI), viene prevista la possibilità per gli intermediari di applicare **alternativamente, sino al recepimento della direttiva 2007/64/CE sui servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD) e limitatamente ad alcune Sezioni (Sez. I – IV)**, la nuova disciplina (contenuta nel documento di consultazione in esame), ovvero le rilevanti norme contenute nel titolo X, capitolo I, delle Istruzioni di vigilanza per le banche del 25 luglio 2003, nonché, per quanto concerne gli intermediari finanziari iscritti negli elenchi di cui agli articoli 106 e 107 del T.U. e gli Imel, nel provvedimento del Governatore del 25 luglio 2003.

Al riguardo si rileva che, se da un lato, quanto previsto dalla menzionata Sez. VI lascia facoltà agli intermediari di poter derogare – nel periodo transitorio – l'applicazione delle nuove disposizioni contenute nelle Sez. da I a IV della stessa bozza di Istruzioni (cfr. primo alinea del par. I), dall'altro, tale "apertura" risulta notevolmente ridimensionata dal dettato del secondo e ultimo paragrafo della medesima Sez. VI, che invece non ammette tale possibilità per i servizi di pagamento disciplinati dalla direttiva, ove questi ultimi siano commercializzati unitamente al conto corrente. In tal caso, infatti, gli intermediari sono in ogni caso tenuti al rispetto della nuova disciplina, in considerazione del fatto che *"la trasparenza e la convenienza del conto corrente potranno essere apprezzate dal cliente solo se tutte le informazioni concernenti i rapporti commercializzati contestualmente a esso vengono fornite in maniera omogenea"* (cfr. "Relazione illustrativa", p. 15).

Stante tutto quanto sopra esposto e considerato che la citata direttiva 2007/64/CE – che dovrà essere recepita nell'ordinamento nazionale

entro il 1° novembre 2009 - identifica ulteriori e più stringenti condizioni e requisiti informativi per la trasparenza dei servizi di pagamento, preme evidenziare come quanto previsto dalla Sez. VI del documento in esame **possa dare adito a comportamenti non omogenei da parte degli intermediari nel periodo transitorio, a scapito della trasparenza nei confronti della clientela.** Naturalmente le considerazioni sopra esposte valgono solo nel caso in cui non sia accolta la richiesta formulata al paragrafo precedente e pertanto l'entrata in vigore delle nuove Istruzioni in materia di trasparenza preceda l'entrata in vigore della normativa di recepimento della PSD.

Si propone pertanto di valutare **l'eliminazione della previsione di cui al secondo e ultimo paragrafo della Sez. VI.**

II. ULTERIORI QUESTIONI

1. Definizioni

1.1 Consumatore

Con riferimento alla definizione di consumatore, è opportuno segnalare che, al par. 3, della Sez. I, rubricata "Disposizioni di carattere generale", il "**consumatore**" viene definito come "*la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta*". Tale nozione non tiene, pertanto, conto delle innovazioni di recente introdotte nell'art. 3, lett. a), del Codice del consumo (D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206), in cui si definisce il "**consumatore o utente**" come "*la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, **commerciale, artigianale** o professionale eventualmente svolta*".

Stando a quanto evidenziato, si segnala l'opportunità di **allineare la definizione di "consumatore"** indicata nel documento in consultazione, con quella di recente precisata dall'art. 3, lett. a) del **Codice del consumo**.

1.2 Clientela (Clienti) al dettaglio

Si segnala l'opportunità che la definizione di "**clientela al dettaglio**" **coincida esclusivamente** con quella del **consumatore e degli enti senza finalità di lucro**, e non ricomprenda anche le *"imprese con fatturato annuo inferiore a 5 milioni di euro"*, tenuto conto che diversamente ai fini dell'adempimento degli obblighi di vigilanza gli intermediari sarebbero costretti ad una **costante verifica circa l'ammontare di fatturato annuo delle imprese**, con ulteriore aggravio delle procedure interne.

Qualora si intenda comunque ricomprendere in tale definizione anche le piccole imprese appare opportuno:

- fare riferimento alla **categoria delle c.d. "microimprese"** e cioè le imprese che occupano meno di 10 persone e realizzano un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro traendo spunto da quanto previsto dalla Raccomandazione della Commissione UE del 6 maggio 2003 (cfr. art. 2 comma 3);
- precisare espressamente che **la qualificazione che assume rilievo nei confronti di un determinato cliente è esclusivamente quella effettuata in sede di apertura del rapporto contrattuale**, mentre non assumono rilievo gli eventi successivi (in altre parole, un soggetto che non rientra nella categoria di clientela al dettaglio al momento in cui stipula un contratto di conto corrente, rimane fuori da tale categoria anche ove successivamente il suo fatturato diminuisse sotto il limite).

2. Istituti di Pagamento

Un altro punto che deve essere affrontato riguarda la collocazione, all'interno delle disposizioni in esame, della nuova figura di prestatori di servizi di pagamento denominati **"Istituti di pagamento"** introdotta dalla Direttiva 64/2007 in corso di recepimento nell'ordinamento nazionale.

Si reputa opportuno che al momento in cui le Istruzioni di vigilanza in esame trovino applicazione **siano ricompresi tra i soggetti destinatari di tale normativa anche gli Istituti di pagamento** ovvero, in subordine e in linea con quanto richiamato in precedenza, si debba espungere da questa sede qualsiasi riferimento ai servizi di pagamento, facendo rinvio a normativa separata e diversa.

3. Riferimenti al "bancomat" (in particolare nella Guida pratica al conto corrente)

All'interno delle Istruzioni e della relazione illustrativa si fa più volte riferimento (cfr. pp. 12,13, 53 e 57 del primo documento e pp. 19, 21 e 26 del secondo) alla **carta di debito con i termini "carta bancomat" o "bancomat"**.

Dal momento che i marchi **BANCOMAT** e **PagoBANCOMAT** - la cui titolarità è passata dall'ABI al Consorzio BANCOMAT a fronte dell'atto di cessione del 21.11.2008 - sono marchi d'impresa registrati presso l'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (U.I.B.M.) del Ministero delle Attività Produttive, si segnala la **necessità di sostituire tutti i sopraccitati richiami con la più corretta terminologia "carta di debito"**.

Conformemente a quanto appena indicato si unisce una **versione aggiornata dell'Allegato 2B** al testo delle Istruzioni in esame, denominato "Guida pratica al conto corrente", integrato (in modalità revisione) alla luce delle predette osservazioni (nonché di alcune precisazioni relative alla classificazione dei conti correnti). Sempre

con riferimento all'Allegato 2B si segnala che lo stesso contiene in alcuni casi imprecisioni che meritano di essere qui rilevate.

In tal senso occorre:

- A. **aggiornare le informazioni relative alla sezione "Coordinate bancarie"** eliminando i dati relativi a CIN; Codice ABI; CAB e numero di C/C per fare invece solo menzione dell'Identificativo unico che è l'elemento su cui poggia la normativa in tema di sistemi di pagamento di prossimo recepimento nell'ordinamento nazionale (Direttiva 64/2007 e nuova versione del Regolamento n. 2560/2001);
- B. **evitare di creare una quasi esclusiva correlazione tra conto corrente e servizi di pagamento** che insistono su di esso, indicando nella Guida un elenco maggiormente rappresentativo di tutti i servizi che possono insistere sul conto corrente e fornendo le relative esemplificazioni;
- C. **rivedere la sezione denominata "Le attenzioni del Cliente"** in riferimento alla compilazione degli assegni. In particolare sarebbe opportuno mettere in maggiore risalto la normale prassi dell'uso della clausola di non trasferibilità in coerenza con le ultime modifiche introdotte dal D. Lgs. n. 231/2007.

Allegati

Allegato A

Sezione "Disponibilità somme versate" della parte a contenuto standardizzato del prototipo di Foglio Informativo

	Valuta sui versamenti	Giorni di disponibilità sulle somme versate
Contanti/ assegni circolari stessa banca
Assegni bancari altra filiale
Assegni circolari altri istituti/vaglia BankIt
Assegni bancari altri istituti
Vaglia e assegni postali

Allegato B

Profili di utilizzo Eurisko PattiChiari per il calcolo dell'indicatore sintetico di costo dei c/c a pacchetto

Profili di utilizzo Eurisko allo sportello

	giovani da 18 a 30 anni senza reddito	giovani da 18 a 30 anni con reddito	famiglie con esigenze di base	famiglie con esigenze medie	famiglie con esigenze evolute	pensionati con esigenze medie	pensionati con esigenze evolute
1. accreditato stipendio o pensione	0	12	12	12	12	12	12
2. elenco movimenti allo sportello	5	6	8	8	10	6	12
3. prelievo contante allo sportello	12	6	14	10	8	11	15
4. canone carta di debito	1	1	1	1	1	1	1
5. prelievo bancomat presso propria banca	25	28	23	23	25	9	21
6. prelievo bancomat presso altra banca	8	8	4	7	6	2	3
7. prelievo ATM Paesi UE	0	2	0	0	2	0	1
8. canone carta di credito	0	1	0	1	1	0	1
9. invio estratto conto carte di credito	0	3	0	6	12	0	4
10. pagamenti con assegni	0	4	6	12	16	5	9
11. domiciliazione utenze	0	6	6	12	18	12	12
12. pagamenti imposte o tasse	0	0	0	2	4	0	2
13. pagamenti ricorrenti rata mutuo - per addebito in C/C	0	0	0	2	2	0	0
14. bonifici verso l'Italia allo sportello con addebito C/C	3	2	3	3	4	1	3
15. bonifici verso l'Italia tramite Internet	0	2	0	0	2	0	0
16. pagamenti ricevuti tramite bonifico	2	2	2	3	3	3	3
17. versamenti in contante	6	8	3	5	5	2	4
18. assegni versati	3	6	3	5	5	2	4
TOTALE OPERAZIONI CON LINEA E/C A PAGAMENTO	65	96	85	111	135	66	106
19. operazioni pagobancomat	34	36	35	50	55	16	33
20. comunicazione trasparenza	4	4	4	4	4	4	4
21. invio estratto conto	4	4	4	4	4	4	4
TOTALE OPER. SENZA LINEA E/C A PAGAMENTO	42	44	43	58	63	24	41
TOTALE OPERAZIONI	107	140	128	169	198	90	147
Giacenza media (Euro)	1.500	2.500	4.000	5.000	5.500	4.000	6.000
Patrimonio investito (Euro)	-	2.500	6.000	33.000	80.000	30.000	85.000

Profili di utilizzo canali alternativi

	giovani da 18 a 30 anni senza reddito	giovani da 18 a 30 anni con reddito	famiglie con esigenze di base	famiglie con esigenze medie	famiglie con esigenze evolute	pensionati con esigenze medie	pensionati con esigenze evolute
1. accreditato stipendio o pensione	0	12	12	12	12	12	12
2. elenco movimenti	5	6	8	8	10	6	12
3. prelievo contante allo sportello	0	0	0	0	0	0	0
4. canone carta di debito	1	1	1	1	1	1	1
5. prelievo bancomat presso propria banca	34	33	34	31	31	17	32
6. prelievo bancomat presso altra banca	11	9	7	9	8	5	7
7. prelievo ATM Paesi UE	0	2	0	0	2	0	1
8. canone carta di credito	0	1	0	1	1	0	1
9. invio estratto conto carte di credito	0	3	0	6	12	0	4
10. pagamenti con assegni	0	4	6	12	16	5	9
11. domiciliazione utenze	0	6	6	12	18	12	12
12. pagamenti imposte o tasse	0	0	0	2	4	0	2
13. pagamenti ricorrenti rata mutuo - per addebito in C/C	0	0	0	0	0	0	0
14. bonifici verso l'Italia allo sportello con addebito C/C	0	0	0	0	0	0	0
15. bonifici verso l'Italia tramite Internet	3	4	3	5	8	1	3
16. pagamenti ricevuti tramite bonifico	2	2	2	3	3	3	3
17. versamenti in contante	6	8	3	5	5	2	4
18. assegni versati	3	6	3	5	5	2	4
TOTALE OPERAZIONI CON LINEA E/C A PAGAMENTO	65	96	85	111	135	66	106
19. operazioni pagobancomat	34	36	35	50	55	16	33
20. comunicazione trasparenza	4	4	4	4	4	4	4
21. invio estratto conto	4	4	4	4	4	4	4
TOTALE OPER. SENZA LINEA E/C A PAGAMENTO	42	44	43	58	63	24	41
TOTALE OPERAZIONI	107	140	128	169	198	90	147
Giacenza media (Euro)	1.500	2.500	4.000	5.000	5.500	4.000	6.000
Patrimonio investito (Euro)	-	2.500	6.000	33.000	80.000	30.000	85.000

Allegato C

Profilo di utilizzo per il calcolo dell'indicatore sintetico di costo dei conti correnti ordinari

Ipotesi media di utilizzo dei conti correnti ordinari

	Ipotesi media di utilizzo
1. accredito stipendio o pensione	12
2. elenco movimenti	8
3. prelievo contante allo sportello	11
4. canone carta di debito	1
5. prelievo bancomat presso propria banca	22
6. prelievo bancomat presso altra banca	5
7. prelievo ATM Paesi UE	1
8. canone carta di credito	1
9. invio estratto conto carte di credito	4
10. pagamenti con assegni	9
11. domiciliazione utenze	10
12. pagamenti imposte o tasse	1
13. pagamenti ricorrenti rata mutuo - per addebito in C/C	1
14. bonifici verso l'Italia allo sportello con addebito C/C	3
15. bonifici verso l'Italia tramite Internet	0
16. pagamenti ricevuti tramite bonifico	3
17. versamenti in contante	4
18. assegni versati	4
TOTALE OPERAZIONI CON LINEA E/C A PAGAMENTO	100
19. operazioni pagobancomat	40
20. comunicazione trasparenza	4
21. invio estratto conto	4
TOTALE OPER. SENZA LINEA E/C A PAGAMENTO	48
TOTALE OPERAZIONI	148

Ciascuna voce dell'**ipotesi media di utilizzo dei c/c ordinari** è calcolata come media ponderata (per il peso del target di clientela) delle analoghe voci contenute nei profili Eurisko (cfr. Indicatore sintetico di prezzo per i conti correnti a pacchetto)

Allegato D

Specifiche tecniche PattiChiari per il calcolo dell'indicatore sintetico di costo per il conto corrente a pacchetto

Per agevolare e rendere univoca la metodologia di calcolo dell'indicatore sintetico di prezzo per i conti correnti a pacchetto sono state definite le seguenti regole:

Canone periodico annuo

Per i *prodotti con canone decrescente in funzione dei servizi*, il canone deve essere calcolato al netto dello "sconto" derivante dall'utilizzo di quei servizi tipici del corrispondente profilo Eurisko⁴. Ad esempio, per *prodotti con canone decrescente in funzione dei servizi* destinati ai profili "famiglie con esigenze medie" e "famiglie con esigenze evolute", il canone deve essere ridotto dell'eventuale "sconto" imputabile al pagamento delle rate di mutuo.

Per i *prodotti con canone decrescente in funzione della giacenza e/o del patrimonio investito*, il canone deve essere calcolato al netto dello "sconto" previsto al raggiungimento e/o mantenimento delle soglie predefinite, purché tipiche/coerenti con il profilo. Ad esempio, per i *prodotti con canone decrescente in funzione della giacenza* destinati al profilo "famiglie con esigenze medie", il canone deve essere ridotto dello "sconto" previsto per una giacenza di 5.000€, per il profilo "famiglie con esigenze evolute" lo "sconto" è invece imputabile ad una giacenza di 5.500€ (vedi tabella seguente).

Di seguito le soglie per profilo di utilizzo:

	Giacenza media	Patrimonio investito
<i>giovani senza reddito</i>	1.500€	0€
<i>giovani con reddito</i>	2.500€	2.500€
<i>famiglie con esigenze di base</i>	4.000€	6.000€
<i>famiglie con esigenze medie</i>	5.000€	33.000€
<i>famiglie con esigenze evolute</i>	5.500€	80.000€
<i>pensionati con esigenze medie</i>	4.000€	30.000€
<i>pensionati con esigenze evolute</i>	6.000€	85.000€

Elenco movimenti

Prezzo sportello: il costo da inserire deve essere quello relativo alla "richiesta elenco movimenti allo sportello".

Prezzo altri canali: il costo da inserire è quello relativo alla richiesta dell'elenco movimenti attraverso il canale internet, il telefono o l'ATM evoluto.

Prelievo contante allo sportello

Prezzo sportello: la commissione da adottare è quella relativa ai prelievi di contante allo sportello per importi superiori a 500€.

⁴ Sia per la modalità di utilizzo allo sportello sia attraverso canali alternativi.

Canone carta di debito

Prezzo sportello e Prezzo altri canali: il canone della carta di debito deve essere computato in modo coerente rispetto alle esigenze del cliente (definite all'interno del profilo): per i target "giovani con reddito", "famiglie evolute", "pensionati evoluti", la banca deve utilizzare il canone della carta di debito internazionale; per i restanti target di clientela⁵ la banca ha la facoltà di utilizzare il canone della carta di debito nazionale o il canone della carta di debito internazionale, ove più conveniente.

Prelievi bancomat stessa banca, prelievi bancomat altra banca e prelievi ATM Paesi UE

Prezzo sportello e Prezzo altri canali: la commissione per i prelievi con carta di debito deve tener conto delle caratteristiche specifiche del prodotto. Alcuni c/c prevedono, infatti, un numero di operazioni gratuite incluse nel canone (soprattutto con riferimento ai prelievi presso altra banca). Ad esempio, possono risultare gratuiti i primi 30 prelievi bancomat altra banca mentre ai successivi viene applicata una commissione. La dicitura "prelievi bancomat altra banca" si riferisce ai prelievi sul circuito nazionale presso ATM di banche non appartenenti allo stesso gruppo bancario.

Canone carta di credito

Prezzo sportello e Prezzo altri canali: Nell'ambito delle differenti tipologie di carte offerte alla clientela (CartaSì, Mastercard ecc.), la banca deve considerare quella con il canone più basso.

In base all'indagine GFK Eurisko nel 2008 è emerso che lo scontrino medio per la carta di credito è pari a 176€. La spesa annua minima con la carta di credito per ciascuno dei profili Eurisko che utilizzano il servizio è quindi:

	Spesa annua minima con la carta di credito ⁶
<i>giovani senza reddito</i>	Carta di credito non prevista nel profilo
<i>giovani con reddito</i>	528€
<i>famiglie con esigenze di base</i>	Carta di credito non prevista nel profilo
<i>famiglie con esigenze medie</i>	1.056€
<i>famiglie con esigenze evolute</i>	2.112€
<i>pensionati con esigenze di base</i>	Carta di credito non prevista nel profilo
<i>pensionati con esigenze evolute</i>	704€

Carta Multifunzione

Prezzo sportello e Prezzo altri canali: se il prodotto offre una carta multifunzione, bisogna ipotizzare che il cliente operi in modo da utilizzarla coerentemente con il proprio profilo di utilizzo ed imputarne il costo solo allorché risulti più conveniente rispetto all'acquisto dei singoli servizi.

Esempio:

Profilo "Giovani con reddito" allo sportello: prevede l'utilizzo sia della carta di debito sia della carta di credito.

Prodotto A

⁵ Giovani senza reddito, Famiglie con esigenze di base, Famiglie con esigenze medie, Pensionati con esigenze medie.

⁶ Ottenuta moltiplicando il numero di invii estratto conto della carta credito previsti dai profili Eurisko per lo scontrino medio per la carta di credito (176€)

Carta di debito = inclusa

Carta di credito = 30,99€

Carta Multifunzione = inclusa

Si ipotizza che il cliente utilizzi la carta multifunzione. Nel calcolo del prezzo finale viene considerato pari a 0€ sia il canone della carta di debito sia quello della carta di credito.

Profilo “Famiglie con esigenze di base”: prevede il solo utilizzo carta di debito

Prodotto B

Carta di debito = inclusa

Carta di credito = 25,00€

Carta Multifunzione = 29,00€

Si ipotizza che il cliente non utilizzi la carta multifunzione (canone 29€) bensì ricorra alla sola carta di debito (canone 0€). Nel calcolo del prezzo finale viene considerato pari a 0€ il canone della carta di debito.

Invio estratto conto per la carta di credito

Prezzo sportello: qualora la società emittente risulti diversa dalla banca stessa, la singola spesa per invio e/c della carta di credito è predefinita pari a 1,03€. Viceversa, il prezzo è quello applicato dalla banca e riportato nel foglio informativo.

Prezzo altri canali: qualora la società emittente risulti diversa dalla banca stessa, la singola spesa per invio e/c della carta di credito è predefinita pari a 0€. Viceversa, il prezzo è quello applicato dalla banca e riportato nel foglio informativo.

Pagamenti con assegno

Prezzo sportello e Prezzo altri canali: ai fini del calcolo del prezzo deve essere considerato il “costo del singolo assegno”.

Domiciliazioni utenze

Prezzo sportello e Prezzo altri canali: la commissione da applicare è quella riferita al “pagamento con domiciliazione”.

Pagamenti imposte e tasse

Prezzo sportello e Prezzo altri canali: la commissione da adottare è quella riferita ai pagamenti con delega unificata (F23 – F24).

Pagamenti ricorrenti rata mutuo

Prezzo sportello e Prezzo altri canali: si deve considerare la commissione corrispondente alla voce “rata mutuo con addebito in c/c”. La rata mutuo è supposta semestrale. Il servizio è attivo per i profili “famiglie con esigenze medie” e “famiglie con esigenze evolute”.

Bonifici verso l'Italia allo sportello con addebito in c/c e bonifici verso l'Italia tramite internet

Prezzo sportello e Prezzo altri canali: la commissione da adottare è quella riferita ai bonifici su altra banca.

Versamenti in contante ed assegni versati allo sportello

Prezzo sportello: non si applica alcuna commissione per i servizi in esame

Prezzo altri canali: la commissione deve essere definita in funzione delle caratteristiche del prodotto: le operazioni “versamenti in contante” ed “assegni versati” presuppongono una interazione con lo sportello o con l'ATM. Devono quindi essere considerati gli eventuali costi sostenuti dal cliente per effettuare tali operazioni.

Operazioni Pagobancomat

Prezzo sportello e Prezzo altri canali: l'operazione non presenta alcuna commissioni e non genera costi per linea di estratto conto a pagamento.

Comunicazione trasparenza

La voce si riferisce alla “spesa invio documentazione – comunicazione trasparenza”. La voce di costo deve comprendere la spesa per la generazione del documento e le eventuali spese di invio al cliente (es. spese postali) qualora la banca ne tragga ristoro. L'operazione non genera costi per linea di estratto conto a pagamento.

Prezzo sportello: l'invio si intende esclusivamente cartaceo ed effettuato attraverso il servizio postale.

Prezzo altri canali: si deve considerare la “spesa invio documentazione – comunicazione trasparenza” che minimizza il costo per il cliente (es. invio online).

Invio estratto conto

La voce di costo deve comprendere la spesa per la generazione del documento e le eventuali spese di invio al cliente (es. spese postali) qualora la banca ne tragga ristoro. L'operazione non genera linea di estratto conto a pagamento.

Prezzo sportello: l'invio si intende esclusivamente cartaceo ed effettuato attraverso il servizio postale.

Prezzo altri canali: si deve considerare la “spesa per invio estratto conto” che minimizza il costo per il cliente (es. invio online).

Spese per operazioni non incluse nel canone allo sportello

Prezzo sportello e Prezzo altri canali: se il numero di operazioni annue che generano linea di estratto conto a pagamento è superiore al numero di operazioni comprese nel canone, si deve considerare il costo della linea estratto conto per le operazioni eccedenti.

Allegato E

Specifiche tecniche PattiChiari per il calcolo dell'indicatore sintetico di costo per il conto corrente ordinario

Per agevolare e rendere univoca la metodologia di calcolo dell'informativa sintetica per il conto corrente ordinario sono state definite le seguenti regole:

Spese di liquidazione

Ai fini del calcolo dell'informativa sintetica devono contribuire le spese di liquidazione di interessi creditori definite su base annuale.

Elenco movimenti

Il costo da utilizzare deve essere quello relativo alla "richiesta elenco movimenti allo sportello".

Prelievo contante allo sportello

La commissione da adottare è quella relativa ai prelievi di contante allo sportello per importi superiori a 500€.

Canone carta di debito

La banca deve utilizzare il "Canone della carta di debito internazionale".

Prelievi bancomat stessa banca, prelievi bancomat altra banca e prelievi ATM Paesi UE

La dicitura "prelievi bancomat altra banca" si riferisce ai prelievi presso ATM di banche non appartenenti allo stesso gruppo bancario.

Canone carta di credito e Carta Multifunzione

Nell'ambito delle differenti tipologie di carte offerte alla clientela (CartaSi, Mastercard ecc.), la banca deve considerare quella con il canone più basso.

Invio estratto conto per la carta di credito

Qualora la società emittente risulti diversa dalla banca stessa, la singola spesa per invio e/c della carta di credito è predefinita pari a 1,03€. Viceversa, il prezzo è quello applicato dalla banca e riportato nel foglio informativo.

Pagamenti con assegno

Ai fini del calcolo del prezzo deve essere considerato il "costo del singolo assegno".

Domiciliazioni utenze

La commissione da applicare è quella contenuta nella voce "pagamento con domiciliazione".

Pagamenti imposte e tasse

La commissione da adottare è quella riferita ai pagamenti con delega unificata (F23 – F24).

Pagamenti ricorrenti rata mutuo

Si deve considerare la commissione corrispondente alla voce “rata mutuo con addebito in c/c”. La rata mutuo è supposta semestrale.

Bonifici verso l'Italia allo sportello con addebito in c/c e bonifici verso l'Italia tramite internet

La commissione da adottare è quella riferita ai bonifici su altra banca.

Operazioni Pagobancomat

L'operazione non presenta alcuna commissione e non genera costi per linea di estratto conto a pagamento.

Comunicazione trasparenza

La voce si riferisce alla “spesa invio documentazione – comunicazione trasparenza”.

La voce di costo deve comprendere la spesa per la generazione del documento e le eventuali spese di invio al cliente (es. spese postali) qualora la banca ne tragga ristoro. L'operazione non genera costi per linea di estratto conto a pagamento.

L'invio si intende esclusivamente cartaceo ed effettuato attraverso il servizio postale.

Invio estratto conto

La voce di costo deve comprendere la spesa per la generazione del documento e le eventuali spese di invio al cliente (es. spese postali) qualora la banca ne tragga ristoro. L'operazione non genera linea di estratto conto a pagamento.

L'invio si intende esclusivamente cartaceo ed effettuato attraverso il servizio postale.

Spese per operazioni non incluse nel canone allo sportello

Ai fini della definizione dell'informativa sintetica calcolata sulla base delle condizioni massime da trasparenza, la banca deve considerare il costo della linea estratto conto per le 100 operazioni che “generano linea di e/c a pagamento” (vedere appendice 1).

Allegato F

Prototipo esemplificativo del riepilogo delle spese complessivamente sostenute nell'anno

		prezzo unitario			num operazioni			Totale
		Sportello	Internet	Call Center	Sportello	Internet	Call Center	
Operatività corrente e gestione della liquidità	Operatività corrente e gestione della liquidità							
	Spese fisse							
	canone omnicomprensivo/spese forfettarie
	Spese variabili							
	spese di invio estratto conto (ogni invio)
	spese per singola operazione non compresa nel canone (*)	...
	prelievo contante allo sportello
	rilascio elenco movimenti allo sportello
	Totale spese						...	
Servizi di pagamento	Carta di debito	Sportello	Internet	Call Center	Sportello	Internet	Call Center	Totale
	Spese fisse							
	Bancomat/PagoBancomat
	Spese variabili							
	commissione per prelievi effettuati :							
	- su ATM banca/gruppo
	- su altra Banca (condizione fino al 15/06/2008)
	- su altra Banca (condizione dal 16/06/2008)
		Totale spese						...
	Carta di credito	Sportello	Internet	Call Center	Sportello	Internet	Call Center	Totale
	Spese fisse							

		Totale spese						...
	libretto degli assegni	Sportello	Internet	Call Center	Sportello	Internet	Call Center	Totale
	Spese variabili							

		Totale spese						...
	Utenze	Sportello	Internet	Call Center	Sportello	Internet	Call Center	Totale
	Spese variabili							

		Totale spese						...
	Bonifici ordinari Italia	Sportello	Internet	Call Center	Sportello	Internet	Call Center	Totale
Spese variabili								
...	
...	
	Totale spese						...	
...		Sportello	Internet	Call Center	Sportello	Internet	Call Center	Totale
...								
...								
	Totale spese							...

(*) tale valore non contribuisce al numero totale di operazioni che definiscono l'utilizzo del conto corrente

Prezzo totale 2008	...
spese fisse	...
spese variabili	...
Prezzo totale 2007	...

Escluso imposta di bollo annua pari a 34,2€

Interessi creditorî

da definire a cura della banca

Interessi debitori e affidamenti

da definire a cura della banca