



Ministero dello Sviluppo Economico
Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti
Il Presidente

All'Area Vigilanza Bancaria e Finanziaria
Servizio Normativa e Politiche di Vigilanza
Divisione Normativa Primaria
Banca d'Italia
Via Milano,53
00184 ROMA

Oggetto: Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle informazioni tra intermediari e clienti.

Si trasmette il parere relativo all'oggetto, espresso dal G.d.L. "Credito e servizi finanziari" e approvato per le vie brevi dai Consiglieri del CNCU.

Il detto parere sarà formalmente validato nella prossima riunione del CNCU.

Il Presidente Delegato

Luigi Mastrobuono

PARERE ESPRESSO DAL GDL "CREDITO E SERVIZI FINANZIARI" NELLA RIUNIONE DEL 21 APRILE 2009.

Il Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti ha preso visione e approfondito il documento proposto dalla Banca d'Italia in consultazione pubblica sulla "Trasparenza delle operazioni e dei Servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti".

La nuova normativa, una volta approvata e recepita da tutti gli intermediari, dovrà rappresentare un miglioramento della tutela dei consumatori-clienti dei citati intermediari.

Occorre preliminarmente osservare, tuttavia, che tale normativa è subordinata alle norme di diritto comunitario ed a quelle contenute sia nel codice civile che nel TUB e nel TUF poste a tutela degli utenti.

Altra premessa, valutata positivamente, riguarda la proposta di emanazione di guide, così come l'utilizzo di un linguaggio piano e comprensibile, come esemplificato nel documento di consultazione.

Nell'ottica di un'applicazione il più possibile rigorosa delle norme comunitarie ed interne a tutela dei consumatori ed al fine di migliorare tale tutela, il CNCU effettua alcuni rilievi sia di carattere generale, sia di carattere specifico, entrando nel dettaglio delle norme proposte dalla Banca d'Italia.

1- Osservazioni di carattere generale – Proposte di sistema

Attualmente le proposte normative di salvaguardia dei problemi dei consumatori sono focalizzate sugli effetti concreti che colpiscono il consumatore, quali, ad esempio, la dinamica dei prezzi, la pubblicità menzognera, l'abuso di posizione dominante, in quanto il rapporto tra autonomia contrattuale e tutela del contraente debole è da sempre al centro del dibattito culturale e del diritto.

E' indubbio, infatti, che negli ultimi decenni è diventata sempre maggiore l'attenzione per la tematica relativa alla tutela ed alla protezione del consumatore. Le politiche dei governi e dei mercati delle società occidentali, in particolar modo il Legislatore Europeo, e conseguentemente quello degli Stati membri, hanno cercato di recepire la problematica emanando un corpo normativo di tutela dei diritti dei consumatori sempre in evoluzione.

Di seguito un breve excursus storico.

La figura del consumatore nasce già a metà del 1800, quando la teoria economica aveva fondato le sue argomentazioni sulla teoria del mercato perfetto e quindi competitivo.

L'assunto di base era comunque quello che gli attori del mercato fossero perfettamente informati e, di conseguenza, a conoscenza sia dei beni o dei servizi offerti, che dei propri bisogni presenti e futuri. La libertà di scelta nasceva in quanto il singolo individuo compiva una scelta razionale, massimizzando la propria utilità, in quanto informato.

Con l'aumento progressivo dei beni e dei servizi offerti dovuti all'ingresso nel mercato di nuovi attori, sono apparse delle distonie del mercato rispetto alle teorie formulate. Si sono notati, infatti, nel mercato, momenti in cui veniva meno la capacità del consumatore di verificare correttamente e razionalmente la qualità dei beni e servizi offerti e, contemporaneamente, di identificare i propri desideri correnti e futuri, destinati a trasformarsi in bisogni.

Le evidenze empiriche, quindi, hanno messo in luce la presenza di diverse anomalie e distonie nella teoria del mercato efficiente, evidenziando comportamenti poco razionali, spiegabili con la psicologia comportamentale. Tale teoria sottolinea che il comportamento degli operatori del mercato (e quindi dei consumatori) è sempre umano, e pertanto soggetto a irrazionalità; a questo proposito esiste ampia letteratura nel mondo anglosassone.

Troppe informazioni rendono lo spazio decisionale ingestibile; in sostanza troppe informazioni non consentono di decidere razionalmente. Tale situazione comporta che i consumatori diventano "non informati" e perciò:

- *fanno scelte diverse che dipendono dal modo in cui un dato problema viene loro presentato;*
- *prevedono eventi futuri incerti basandosi su una breve serie storica di dati;*
- *attribuiscono un peso maggiore alle osservazioni più recenti.*

Queste scorciatoie mentali vengono definite "euristiche" ed il loro comportamento euristico "sentiment", che riflette, quindi, i giudizi comuni, le chiacchiere ed i consigli degli altri, dei conoscenti, etc.

Evidenziata questa premessa di carattere sistemico culturale, il legislatore europeo ha emanato norme, recepite dall'ordinamento interno, per riequilibrare lo squilibrio contrattuale affermando due principi fondamentali: **la trasparenza e la concorrenza**.

Per ciò che riguarda il concetto di trasparenza, è utile rammentare che l'art. 2, comma 1, della legge n. 154/92 (la prima legge sulla trasparenza bancaria adottata in Italia) recita: «Gli enti e i soggetti di cui all'articolo 1 devono rendere pubblici in ciascun locale aperto al pubblico: a) i tassi di interesse effettivamente praticati per le operazioni di credito e di raccolta ».

Il Decreto del Ministro del Tesoro del 24 aprile 1992, in applicazione della legge n. 154/92, all'art. 2, comma 1, dispone che : «Gli intermediari di cui all'articolo precedente sono tenuti a esporre nei locali aperti al pubblico il testo della legge n. 154 e gli avvisi sintetici, nonché a mettere a disposizione della clientela i fogli informativi analitici»; il comma 3 prevede, inoltre, che : «Gli avvisi sintetici devono fornire a tutti coloro che entrano in contatto diretto con gli intermediari una prima essenziale informativa sulle condizioni praticate per le principali operazioni e per i servizi dell'elenco allegato alla legge n. 154 in modo da favorire il confronto tra gli intermediari».

All'art. 3: «Al fine di consentire l'effettiva comparazione delle informazioni pubblicizzate, la Banca d'Italia emana istruzioni per determinare la metodologia di calcolo degli interessi e degli altri elementi che incidono sul contenuto economico dei rapporti».

Da qui si evince che la normativa sulla trasparenza è introdotta per un duplice scopo: consentire una scelta libera, informata e consapevole da parte dell'utente e, al contempo, favorire, attraverso la comparabilità immediata tra le varie offerte, la concorrenza tra le imprese del credito. L'unità di misura scelta per rendere possibile tali obiettivi è il tasso d'interesse effettivo.

Tale scelta deriva dalla direttiva 87/102/CEE che, all'art. 1, lett e), definisce il «tasso annuo effettivo globale, il costo globale del credito al consumatore, espresso in percentuale annua dell'ammontare del credito concesso».

Recentemente l'art. 1, comma 5, D.Lgs. 29 dicembre 2006, n. 303 ha modificato l'art. 116, comma 1, del TUB: «Per le operazioni di finanziamento, comunque denominate, è pubblicizzato il tasso effettivo globale medio previsto dall'articolo 2, commi 1 e 2, della legge 7 marzo 1996, n. 108». Il comma 1 di tale legge recita: «Il Ministro del Tesoro (...) rileva trimestralmente il tasso effettivo globale medio, comprensivo di commissioni, di

remunerazioni a qualsiasi titolo e spese, escluse quelle per imposte e tasse, riferito ad anno, degli interessi praticati dalle banche e dagli intermediari finanziari».

Da ultimo, infine, la Direttiva 48/2008/CE, all'art. 3, lett. g), definisce come «costo totale del credito per il consumatore»: tutti i costi, compresi gli interessi, le commissioni, le imposte e tutte le altre spese che il consumatore deve pagare in relazione al contratto di credito e di cui il creditore è a conoscenza, escluse le spese notarili; sono inclusi anche i costi relativi a servizi accessori connessi con il contratto di credito, in particolare i premi assicurativi, se, in aggiunta, la conclusione di un contratto avente ad oggetto un servizio è obbligatoria per ottenere il credito oppure per ottenerlo alle condizioni contrattuali offerte». Ed alla lettera i): «tasso annuo effettivo globale»: il costo totale del credito al consumatore espresso in percentuale annua dell'importo totale del credito, se del caso includendo i costi di cui all'articolo 19, paragrafo 2».

All'art. 19, par. 2, si stabilisce: «I costi di gestione del conto sul quale vengono registrate le operazioni di pagamento e i prelievi, i costi relativi all'utilizzazione di un mezzo di pagamento che permetta di effettuare pagamenti e prelievi e gli altri costi relativi alle operazioni di pagamento sono inclusi nel costo totale del credito al consumatore, a meno che l'apertura del conto sia facoltativa e i costi correlati al conto siano stati indicati in modo chiaro e distinto nel contratto di credito o in qualsiasi altro contratto concluso con il consumatore».

È da evidenziare che la Direttiva 48/2008/CE contiene anche la formula per calcolare il Tasso Effettivo Globale per le aperture di credito in conto corrente e che concerne anche l'informazione precontrattuale.

Tale Direttiva è già applicabile, sebbene non ancora recepita dal nostro legislatore. Infatti, la Corte di giustizia europea, nella sentenza del 9 marzo 1978, causa 106/77, così si esprime: «*Qualsiasi giudice nazionale adito nell'ambito della sua competenza, ha l'obbligo di applicare integralmente il diritto comunitario e di tutelare i diritti che questo attribuisce ai singoli, disapplicando le disposizioni eventualmente contrastanti della legge interna, sia anteriore sia successiva alla norma comunitaria*» per concludere: «*Il giudice nazionale, incaricato di applicare, nell'ambito della propria competenza, le disposizioni di diritto comunitario, ha l'obbligo di garantire la piena efficacia di tali norme, disapplicando all'occorrenza, di propria iniziativa, qualsiasi disposizione contrastante della legislazione nazionale, anche posteriore, senza doverne chiedere o attendere la previa rimozione in via legislativa o mediante qualsiasi altro procedimento costituzionale*».

La nostra Corte Costituzionale, con sentenza dell'8 giugno 1984, n. 170, si è espressa per una immediata applicabilità delle norme comunitarie, in virtù del potere trasferito agli organi comunitari: «*Le norme poste da tale atto sono, invero, immediatamente applicate nel territorio italiano per forza propria*». La Corte, tuttavia, precisa: «*La conseguenza ora precisata opera però, nei confronti della fonte statale, solo e fino a quando il potere trasferito alla Comunità si estrinseca con una normazione compiuta e immediatamente applicabile dal giudice interno*».

La Direttiva 48/2008/CE ha le caratteristiche di «normazione compiuta e immediatamente applicabile dal giudice interno».

In conclusione, da quanto esposto, emerge che:

- a) **Tutte le remunerazioni percepite dall'intermediario che hanno causa in una dazione di denaro sono definite interessi;**
- b) **Il rapporto tra gli interessi ed il capitale prestato, in funzione dell'unità di misura anno, è definito Tasso Effettivo Globale;**

c) **Tale misura deve essere costante per tutta la durata del contratto o, nel caso dei crediti concessi a tasso variabile, per tutto il periodo in cui un dato tasso si applica;**

d) **Il Tasso Effettivo Globale deve essere determinato *ex ante*.**

Non si giustifica, pertanto, il ricorso ad un nuovo e diverso indice, quale è l'ISC (Indicatore Sintetico di Costo), formulato talvolta in modo da essere in aperto contrasto, se non in violazione, delle norme di legge sin qui sommariamente richiamate.

Tale impostazione, proposta dalla Banca d'Italia porterebbe a risultati fuorvianti.

Si consideri, ad esempio, il disposto dell'art. 116, comma 1, del TUB, che prescrive di esporre nei locali aperti al pubblico il *Tasso Effettivo Globale*. Avremo indicati nei contratti e/o nelle informazioni precontrattuali l'indicazione di un ISC che ci può fornire valori diversi, visto il metodo diverso di calcolo. E ciò vale anche per il TAEG, così come è definito e calcolato dalla citata Direttiva 48/2008/CE.

Non può che concludersi che il documento proposto dalla Banca d'Italia appaia voler eludere alcuni capisaldi delle norme imperative sulla trasparenza e la sua voluminosità allontana dalla semplicità e dalla chiarezza.

Si ritiene che dal documento in esame debba essere depennata l'introduzione dell'ISC e che debba, al contrario, conformarsi rigidamente alla normativa vigente appena richiamata in termini di trasparenza.

L'ISC può essere mantenuto solo nel caso dei conti corrente attivi per il cliente.

Per tutti gli altri aspetti non ancora considerati, si ritiene che il documento preveda notevoli innovazioni rispetto alla normativa vigente dal luglio 2003; innovazioni indispensabili per il mutato contesto bancario e finanziario, in termini di regole, di prodotto, di rapporto con la clientela.

La proposta non sembra però cogliere fino in fondo le necessità che il consumatore-cliente bancario manifesta oggi nei confronti del proprio interlocutore.

Non sembra che il documento colga fino in fondo la doppia necessità di riequilibrare (almeno parzialmente) le asimmetrie presenti nel rapporto banca-cliente e di approntare una maggiore tutela del contraente debole. In alcuni casi, addirittura, nel documento in esame si presume una "professionalità" del cliente che, invece, deve essere verificata sia all'inizio del rapporto che nel corso dello stesso. A solo titolo esemplificativo si ricorda la "vicenda mutui", dove il cliente ha effettuato scelte sempre sostanzialmente sbagliate (tasso variabile quando era più che opportuno scegliere il tasso fisso e viceversa, scelte di surrogazione e/o rinegoziazione sull'onda emotiva e non razionale). Per un verso l'assistenza ai clienti è stata scarsa, per altro verso l'applicazione di norme (Legge 40/07) è stata ritardata di oltre un anno sulla base di interpretazioni di parte (contraente forte) e, una volta risolti i "dubbi" con ulteriori leggi e procedure di sistema, nulla è stato fatto per un ristoro ai mutuatari che avevano dovuto sottostare ad interpretazioni della legge successivamente cassate.

Il documento, inoltre, sembra mantenere la forma storica di non certezza, attraverso l'utilizzo di norme non imperative. In materia, non si può lasciare ai singoli intermediari l'interpretazione della norma e non possono essere sufficienti comportamenti di *moral suasion*. Pertanto, **si ritiene opportuno che siano eliminate forme incerte** (come forme condizionali ovvero parole quali "di norma", "è opportuno", ecc.) **e alternative** (consegna di

documenti lasciata alla scelta dell'intermediario). Inoltre, **non è convincente la scelta di riportare in nota alcuni aspetti importanti del rapporto banca-cliente.**

Il documento, infine, si basa sulla normativa esistente senza nulla recepire, ad esempio, di quella già approvata a livello europeo (peraltro con direttive di armonizzazione massima) o di consolidate sentenze giurisprudenziali e si limita a sostenere forme di autoregolamentazione degli intermediari, senza nulla recepire di quanto già consolidato a livello di sistema.

Infine, il documento non prevede, sostanzialmente, in caso di violazione delle norme ivi contenute, alcuna sanzione né pecuniaria, né reputazionale. Ciò, come già dimostrato più volte in passato, provoca un minore rispetto delle norme; in altri termini, la mancata previsione di norme coercitive induce molto spesso alla violazione della norma regolamentare.

2- Osservazioni analitiche al documento – proposte di modifica

Con riferimento al testo in esame e tutto quanto sopra premesso, si avanzano le seguenti proposte di modifiche:

- Pag. 5 - Sezione I “Disposizione di carattere generale” - Punto 1.3 “Principi generali - 3° capoverso ultima riga
(...l'estinzione anticipata dei mutui immobiliari e la portabilità dei finanziamenti)
Occorre introdurre il principio basilare di informazione **immediata** nel caso di nuove regole (ad esempio, sistema dei pagamenti), di introduzione di nuove forme operative (ad esempio, domiciliazione).
- Pag. 5 - Punto 1.4 - “Redazione dei documenti” - I capoverso - I linea
(“I documenti informativi... sono redatti secondo criteri e presentati con modalità che garantiscano la correttezza.....gli intermediari prestano attenzione ai seguenti profili:- criteri di impaginazione che assicurano elevati livelli di leggibilità.....”)
Occorre prevedere un **corpo minimo di scrittura.**
- Pag. 11 – “Sezione II “Pubblicità e informazione precontrattuale” - Punto 1 – “Premessa”
(“Gli strumenti di pubblicità delle operazioni e dei servizi offerti.....sono: - i documenti contenenti i principali diritti del cliente....; - il foglio informativo, contenente informazioni sull'intermediario.....;.....”)
Nel foglio informativo, nello schema di contratto e nel documento di sintesi devono essere chiari la regolamentazione relativa ai prodotti regalati ovvero offerti gratuitamente (ad esempio carte di credito a conclusione di un finanziamento regolarmente assunto) e gli eventuali oneri successivi alla sottoscrizione del contratto.
Circa la pubblicità si deve ottemperare alla citata norma imperativa contenuta nell'art. 116 TUB, così come modificato dall'art. 13, L. 28 dicembre 2005, n. 262, ed integrato dall'art. 1, comma 5, D.Lgs. 29 dicembre 2006, n. 303.
- Pag. 11 - Punto 1 - Premessa - 3° capoverso - I linea
(“Le disposizioni della presente sezione non si applicano all'attività degli intermediari... che costituiscono oggetto di trattativa individuale.....”)
Deve essere chiarito meglio il principio di trattativa individuale, inserendo una previsione in base alla quale si possa **realmente** dar luogo ad una trattativa individuale.
- Pag. 12 - Punto 2 - “Documenti contenenti i principali diritti del cliente” - capoverso 2°
(“Gli intermediari mettono, inoltre, a disposizione della clientela mediante copia asportabile appositi documenti (“Guide”)”)
Così come avviene attualmente per la consegna del regolamento dell'ufficio reclami, occorre prevedere anche l'obbligo della consegna delle “Guide” al momento della

sottoscrizione del contratto o anche prima, in conformità ai modelli previsti nell'Allegato 2B del provvedimento della Banca d'Italia.

- Pag. 12 - Punto 3 - "Fogli informativi" – requisiti minimi
("Gli intermediari mettono a disposizione dei clienti "fogli informativi" contenenti informazioni sull'intermediario, sulle condizioni....")
I fogli informativi devono esplicitare in modo dettagliato **le condizioni minime (favorevoli al cliente) e massime (favorevoli all'intermediario)** e non solo quelle massime. Tali condizioni devono essere esposte secondo quanto previsto dall'art. 116 TUB e dalla Direttiva 48/2008/CEE.
In pratica, occorre riportare nel testo della Normativa della Banca d'Italia il contenuto della nota 1) a pag. 13 (*"Le condizioni economiche sono indicate nella misura massima (se favorevoli all'intermediario) o minima (se favorevoli al cliente)", applicando le norme appena citate.*)
La nota citata è da riportare nel testo del comma e non, appunto, come semplice nota.
- Pag. 12 - Punto 3 - "Fogli informativi" – Il capoverso
("I fogli informativi sono datati e tempestivamente aggiornati. Salvo l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza (...), essi sono asportabili e messi a disposizione dei clienti nei locali aperti al pubblico; a tal fine, gli intermediari possono avvalersi di apparecchiature tecnologiche").
I fogli informativi e le altre condizioni economiche devono essere consegnate al cliente in forma unica e non separata.
- Pag. 12 - Punto 3 - "Fogli informativi"- 3° capoverso
("I fogli informativi contengono almeno:— informazioni sull'intermediario (denominazione; iscrizione in albi e/o registri; indirizzo della sede legale; numero di telefono e fax.....");
Occorre prevedere l'inserimento dei riferimenti telefonici ed a chi si riferiscono: succursale o sede centrale.
- Pag. 13 - Punto 3 - "Fogli informativi"- 3° capoverso - Il riga
("I fogli informativi contengono almeno.....le caratteristiche e i rischi tipici dell'operazione o del servizio")
Occorre prevedere la comunicazione anche degli oneri fiscali.
- Pag. 13 - Punto 3 - "Fogli informativi – 6° capoverso
("I tassi di interesse sono riportati su base annuale e almeno con riferimento all'anno civile").
La norma, nella forma presentata, sembra riferirsi solo ai conti correnti in cui è previsto l'addebito della singola operazione; nulla è riportato sui conti a pacchetto e/o a quota mensile nonché sulle forme miste. Occorre, inoltre, prevedere anche la comunicazione degli oneri fiscali.
- Pag. 13 – Punto 3 - "Fogli informativi" - 7° capoverso
("Qualora un'operazione comporti più voci di costo a carico del cliente, le condizioni economiche sono presentate in maniera tale che risulti facilmente comprensibile il costo complessivo").
Anche in questo caso la Normativa della Banca d'Italia deve conformarsi a quanto disposto dal Codice del Consumo, dall'art. 116 TUB e dalla Direttiva 48/2008/CE
- Pag. 14 - Punto 3 - "Fogli informativi" XIV e XV (IV linea) capoverso
XIV:("Nel caso di prodotti composti".....)
XV – IV linea (..... "Il foglio informativo riporta tutti i costi che il cliente deve sostenere, a qualsiasi titolo, in relazione al prodotto complesso").

È opportuno specificare quali sono i prodotti complessi. Inoltre, devono essere riportati sia il costo complessivo, sia i singoli costi a carico del cliente.

- Pag. 14 - Punto 3 - “Fogli informativi” – seconda riga - Nota 2 di p.15
(“In caso di tasso variabile, il documento specifica che il tasso di interesse e il TAEG sono riportati in via meramente esemplificativa, assumendo un valore del tasso immutato rispetto a quello iniziale per tutta la durata del contratto”).
Deve essere previsto obbligatoriamente un esempio tipico con riferimento al Tasso Effettivo Globale.
- Pag. 15 - Punto 4 - “Offerta fuori sede” - 1° capoverso
(“ In caso di offerta fuori sede.....i fogli informativi riportano, oltre alle informazioni sull'intermediario committente, i dati e la qualifica del soggetto che entra in rapporto con il cliente.....ed eventuali costi ed oneri aggiuntivi- ivi compresi gli oneri di mediazione- derivanti da tale modalità di offerta ”)
Gli eventuali costi aggiuntivi debbono essere indicati, nel caso di credito al consumo, secondo le modalità dianzi espresse, ovvero mediante esplicitazione del tasso effettivo globale ottenuta anche attraverso l'indicazione di esempi.
E' importante prevedere che la normativa sia applicata anche ai dealer's.
- Pag. 15 - Punto 4 – “Offerta fuori sede” - 2° capoverso.
(“Il soggetto che procede all'offerta deve consegnare al cliente, in tempo utile prima che il contratto sia concluso ovvero che il cliente sia vincolato da un'offerta, il documento generale denominato "Principali diritti del cliente" ovvero la Guida relativa allo specifico contratto offerto, nonché il foglio informativo" ... ”).
Deve essere previsto che l'offerente spieghi chiaramente e non solo consegni un documento sull'eventuale **vincolo** del cliente.
- Pag. 16 - Punto 6 - “Consegna di copia del contratto” - 1° capoverso
(“Prima della conclusione del contratto, su richiesta del cliente l'intermediario consegna una copia completa del testo contrattuale idonea per la stipula ovvero del solo documento di sintesi”).
Non deve essere prevista l'alternativa tra consegna del contratto e consegna del documento di sintesi.
- Pag. 16 - Punto 6 - “Consegna di copia del contratto” - 5° capoverso
(“In caso di offerta fuori sede attraverso soggetti terzi, questi ultimi sono sottoposti agli obblighi previsti dal presente paragrafo ”).
Dovrebbe essere meglio chiarito chi sono i soggetti terzi: forse i dealer non riportati in precedenza. Occorre prevedere una sanzione per la violazione dell'obbligo.
- Pag. 17 - Punto 7 - “Documento di sintesi” - 2° capoverso
(“Il documento di sintesi costituisce il frontespizio del contratto, del quale è parte integrante solo in presenza di un accordo delle parti in tal senso”).
Il documento di sintesi deve essere **sempre** il frontespizio del contratto.
- Pag. 17 – Punto 8 “Indicatore sintetico di costo” - 2° capoverso
(“Per i mutui, le anticipazioni bancarie e i contratti riconducibili alla categoria “altri finanziamenti”, l'ISC è denominato “Tasso Annuo Effettivo Globale” (TAEG)..... Oltre all'indicazione dell'ISC gli intermediari possono riportare, in termini percentuali, l'ammontare del medesimo che viene da loro percepito, al netto degli oneri relativi a servizi prestati da terzi.....”).
Occorre applicare direttamente il TAEG; accanto all'indicazione del TAEG andrebbe inserito che gli intermediari DEVONO anziché “possono” riportare. Inoltre, il cliente deve conoscere il costo complessivo diviso per le singole voci di spesa e commissione.

- Pag. 19 - Sezione III “Contratti”- Punto 3 “Contenuto dei contratti” - 3° capoverso
 (“Nel caso in cui il contratto contenga clausole di indicizzazione, viene riportato il valore del parametro al momento della conclusione del contratto”).
 Dovrebbe essere indicato anche il metodo di calcolo per le indicizzazioni successive (ad esempio, per i contratti di mutuo a tasso variabile quale sia l’euribor da prendere in considerazione). **L’EURIBOR DEVE ESSERE RIFERITO ALLA SCADENZA DELLA RATA, PER CUI RATA MENSILE RIFERIMENTO EURIBOR MENSILE ECC. SENZA CONSIDERARE DURATE DIVERSE O MEDIE. LE METODOLOGIE CITATE SONO SCARSAMENTE COMPRESIBILI E NON DANNO NEPPURE IL MINIMO DI CERTEZZA CHE OFFRE COMUNQUE UN PARAMETRO FISSATO OGNI GIORNO.** La standardizzazione dell’offerta nei parametri permette, infatti, una migliore comprensione delle dinamiche di costo implicite ed esplicite da parte dei consumatori.
- Pag. 21 - Sezione IV - “Comunicazioni alla clientela” - Punto 2 “Variazioni contrattuali”
 (“Ai sensi dell’articolo 118 del T.U. l’intermediario comunica espressamente al cliente le variazioni unilaterali apportate alle clausole del contratto secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula.....”).
 Le modifiche previste dall’articolo 118 del T.U. (*jus variandi*) devono essere meglio specificate. In particolare, occorre specificare che lo *jus variandi* non può trovare applicazione nei contratti di mutuo o di prestito rateale stipulati a tasso fisso.
- Pag. 22 - Punto 3.1 - “Disposizioni di carattere generale”
 Il testo della nota 3) in base alla quale (“I costi addebitati alla clientela quale corrispettivo delle comunicazioni periodiche non sono superiori alle spese amministrative sostenute per il loro invio”) deve essere inserita nel corpo del comma.
- Pag. 23 - Punto 3.2 – “Comunicazioni periodiche inerenti a particolari tipologie di rapporti” – 2° paragrafo.
 (“Se il titolare di un conto corrente è un cliente al dettaglio, 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”).
 Nella comunicazione annuale dove è riportato il riepilogo di tutte le spese sostenute, è necessario riportare il Tasso effettivo globale sulla base della reale operatività e del tempo di contabilizzazione.
- Pag. 23 – Punto 3.2 - “Comunicazioni periodiche inerenti a particolari tipologie di rapporti” – 5° paragrafo.
 (“Per i contratti di deposito titoli a custodia e amministrazione, le parti possono convenire che la comunicazione sia omessa quando il valore nominale dei titoli non supera 20.000 euro....”).
 Il limite di 20.000,00 euro è elevato, considerato l’ammontare medio di investimenti del risparmiatore retail. Un limite di 5.000,00 euro sarebbe più adeguato.
- Pag. 24 - punto 4 - “Richiesta di documentazione su singole operazioni”
 (“Il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell’amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni dalla richiesta, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni. Gli intermediari indicano al cliente, al momento della richiesta, il presumibile importo delle relative spese”).

Deve essere presa in considerazione la delibera dell'Autorità Garante dei dati personali che prevede la gratuità per la richiesta di documentazione (*Provvedimento del Garante n. 8 dell'16 novembre 2004, Gazzetta Ufficiale 23 dicembre 2004, n. 300, come modificato dall'errata corrige pubblicata in Gazzetta Ufficiale 9 marzo 2005, n. 56. Deliberazione n. 53*

del 25 ottobre 2007- Linee guida per trattamenti dati relativi al rapporto banca-clientela - 25 ottobre 2007- (G.U. n. 273 del 23 novembre 2007).

- Pag. 29 – Punto 2.2 “Informativa precontrattuale” 4° capoverso
(*“ In caso di comunicazioni ai consumatori mediante telefonia vocale, ai sensi dell'articolo 67-novies del Codice del Consumo, all'inizio della conversazione l'intermediario o il soggetto incaricato dell'offerta dichiara in maniera inequivocabile la propria identità e il fine commerciale della chiamata..... ”*)
Il contratto è valido, salvo casi espressamente comunicati al cliente, solo dopo che il cliente lo ha ricevuto in forma cartacea o su supporto durevole. In sostanza non può essere sufficiente la semplice comunicazione in telefonia vocale.
- Pag. 31 Sezione VI – “Servizi di pagamento”
(*“Fino al recepimento della direttiva 2007/64/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno..... ”*)
Da inserire l'applicazione, dove possibile, delle norme previste dal documento, senza attendere la nuova normativa.
- Pag. 32 – Sezione VII “ Credito ai consumatori”
(*“Fino al recepimento della direttiva 2008/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio....”*)
Da inserire l'applicazione della Direttiva 48/2008/CE in quanto già efficace.
- Pag. 33 – Sezione VIII – “Mediatori creditizi”
(*“Ai mediatori creditizi continua ad applicarsi il provvedimento UIC del 29 aprile 2005, recante “Istruzioni per i mediatori creditizi”*).
Del tutto insufficiente e da integrare con norme specifiche anche in termini di requisiti organizzativi. In caso di non possibilità di introduzione di una specifica normativa in assenza di una legge delega, prevedere l'obbligo di rispettare le iniziative di autoregolamentazione cui hanno aderito.
- Pag. 34 - Punto 2.1 - “Documento contenente i principali diritti del cliente” – 2° capoverso
(*“È opportuno che il documento sia integrato con l'indicazione di altri strumenti di tutela previsti dall'ordinamento in relazione all'attività esercitata e alle modalità di contatto con la clientela”*).
L'integrazione del documento deve essere obbligatoria e non discrezionale, anche per evitare una diversa tutela per il consumatore a seconda del cambiavalute a cui si rivolge. Prevedere che, in caso di mancata modifica del foglio informativo, al cliente **devono** essere applicate le condizioni pubblicizzate.
- Pag. 36 - Punto 4 -“Contratto” - 1° capoverso
(*“I contratti sono redatti in forma scritta quando il valore complessivo della transazione eccede 5.000 euro..... ”*)
L'ammontare di 5.000,00 euro per la forma scritta del contratto sembra elevato anche alla luce dell'importo medio delle operazioni di cambiavalute. Sarebbe invece congruo l'importo di 3.000,00 euro.
- Pag. 36 – Punto 4 “Contratti” – 3° capoverso

(“Nel caso di inosservanza della forma prescritta il contratto è nullo; la nullità può essere fatta valere solo dal cliente”).

La nullità può essere invocata da terzi in base a delega, procura, mandato.

- Pag. 36 – Punto 5 “Richiesta di documentazione su singole operazioni” – 1° capoverso.
(“Il cliente ha diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni dalla richiesta, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni che superano la soglia di 5.000 euro”)
Vedi osservazioni rilevate con riferimento a pag. 24 – Punto 4. In sostanza deve essere presa in considerazione la delibera dell’Autorità Garante dei dati personali che prevede la gratuità per la richiesta di documentazione (*Deliberazione n. 53 del 25 ottobre 2007- Linee guida per trattamenti dati relativi al rapporto banca-clientela - 25 ottobre 2007- (G.U. n. 273 del 23 novembre 2007). Provvedimento del Garante n. 8 del 16 novembre 2004, Gazzetta Ufficiale 23 dicembre 2004, n. 300, come modificato dall’errata corrige pubblicata in Gazzetta Ufficiale 9 marzo 2005, n. 56*).
Inoltre 90 giorni per la documentazione sembrano eccessivi, tenuto anche conto della struttura organizzativa dei cambiavalute.
- Pag. 36 - Punto 5 - “Richiesta di documentazione su singole operazioni” – 2° capoverso.
(“Il cliente.....hanno diritto di ottenere....., copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni per le quali è previsto un obbligo di registrazione.....”).
Non si comprende perché si parli di “obbligo di registrazione”, non devono essere registrate tutte le operazioni di cambiavalute (contratto o distinta di negoziazione).
- Pag. 38 - Sezione X - “Controlli” - 2° capoverso.
(“I medesimi controlli sono esercitati nei confronti dei mediatori creditizi ... e Poste Italiane S.p.A. per l’attività di bancoposta...”)
Inserire anche gli agenti in attività finanziaria.
- Pag. 41 Sezione XI – “Requisiti organizzativi” - Punto 2 “Procedure interne” – I capoverso - I linea - punto ii) - I linea.
(....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.....”)
Non sembra molto funzionale la consegna di due contratti: uno più complesso ed uno più semplice.
- Pag. 41 – Punto 2 – “Procedure interne” – I capoverso - 2° linea - punto ii)
(“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”).
Nel caso di prodotti complessi non deve essere valutata l’introduzione di “strumenti, anche informatici, che consentano di verificare la coerenza tra il profilo del cliente e i prodotti allo stesso offerti”; tale introduzione deve essere **obbligatoria**.
- Pag. 41 e 42 – Punto 2 “Procedure interne”
In più punti sono riportati termini non precisi, come “ragionevoli”, “tempestiva”, ecc. che non offrono alcuna certezza al cliente; tali espressioni devono essere **sostituite con periodi certi**.
- Pag. 43 – Punto 3 “Reclami” – II capoverso - 3° alinea
Le procedure dei reclami prevedono: *(“La gratuità per il cliente dell’interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami, salvo le spese normalmente connesse al*

mezzo di comunicazione adottato (ad esempio, costo della telefonata a tariffazione non maggiorata).

Sembra del tutto fuori luogo; peraltro, non è previsto che il cliente abbia il rimborso dei costi sostenuti, ad esempio, per il costo della telefonata in caso venga accolto il reclamo presentato. Deve essere prevista l'indicazione e la comunicazione al cliente del responsabile del procedimento.

3- Rilievi sul conto corrente e la commissione sul massimo scoperto

Sul conto corrente agiscono normalmente due sistemi anatocistici: quello costituito dagli interessi propriamente detti e quello costituito dalla commissione sul massimo scoperto. Poiché tutte le banche praticano la capitalizzazione trimestrale delle competenze, ogni tre mesi gli interessi si moltiplicano e la commissione sul massimo scoperto incrementa se stessa e gli interessi. Entrambi, poi, incrementano i maggiori interessi determinati dal sistema delle valute.

a. Commissione sul massimo scoperto

A proposito della commissione sul massimo scoperto, nella Decisione della Commissione del 12 dicembre 1986 n. 87/103/CEE (pubblicata in GUCE n. L 043 del 13/02/1987 p. 51), si legge al punto (6) sub B: « L'11 ottobre 1984 l'ABI ha notificato alla Commissione una serie di dieci accordi e di cinque raccomandazioni conclusi su intervento dell'associazione». Ed al punto (15) sub B: « Dopo aver inviato le sue osservazioni scritte, in un colloquio tra i rappresentanti della Commissione ed i rappresentanti dell'ABI, questi ultimi avevano dichiarato, per quanto riguarda gli accordi oggetto della comunicazione degli addebiti, di essere disposti ad abolire gli accordi seguenti: (...) **Sono altresì eliminate**, in quanto disposizioni tra banche e clientela, le disposizioni del capitolo II, punto 8-c (commissione di trasferimento mediante telegramma, telex e telefono) e del capitolo III, punto 1 (**commissione sul massimo scoperto**)».

Nulla di tutto ciò è mai accaduto in quanto la commissione sul massimo scoperto è costantemente ed indefettibilmente applicata dal sistema bancario.

Quanto alla *natura* della commissione sul massimo scoperto la Corte di Cassazione con sentenza 6 agosto 2002, n. 11772 ha statuito: «*o tale commissione è un accessorio che si aggiunge agli interessi passivi - come potrebbe inferirsi anche dall'esser conteggiata, nella prassi bancaria, in una misura percentuale dell'esposizione debitoria massima raggiunta, e quindi sulle somme effettivamente utilizzate, nel periodo considerato - che solitamente è trimestrale - e dalla pattuizione della sua capitalizzazione trimestrale, come per gli interessi passivi - ed è il caso di specie - o ha una funzione remunerativa dell'obbligo della banca di tenere a disposizione dell'accreditato una determinata somma per un determinato periodo di tempo, indipendentemente dal suo utilizzo (...) come sembra preferibile ritenere anche alla luce della circolare della Banca d'Italia del primo ottobre 1996 e delle successive rilevazioni del c. d. tasso di soglia, in cui è stato puntualizzato che la commissione di massimo scoperto non deve esser computata ai fini della rilevazione dell'interesse globale di cui alla legge 7 marzo 1996 n. 108, ed allora dovrebbe esser conteggiata alla chiusura definitiva del conto.*».

Da quanto stabilito, invece, dall'art. 2-bis del d.l. n. 185/2008, convertito con modificazioni nella l. n. 2/2009, si evince che **la commissione sul massimo scoperto è un**

interesse. Come tale va calcolato in conformità a quanto disposto dalla Direttiva 48/2008/CE e dall'art. 116, I comma, TUB.

b. Il sistema delle valute

Come la stessa proposta di normativa qui in esame definisce, la valuta rappresenta il giorno dal quale decorrono gli interessi. L'applicazione del sistema delle valute ha l'effetto di dilatare artificialmente lo scoperto di conto corrente e di contrarre l'attivo per il cliente. Mediante tale sistema si può creare sul conto corrente uno scoperto artificiale.

In verità le Banche non sopportano costi di valuta. Ciò è riconosciuto sia dalla già menzionata Decisione della Commissione 87/103/CEE che dalla Banca d'Italia. Poiché si può leggere nella sentenza 22 giugno 1987 del Tribunale di Roma: «...come ha riferito la Banca d'Italia nelle sue informazioni, (...) le aziende di credito intrattengono tra loro conti di corrispondenza (...) attraverso i quali le partite di debito e credito si considerano pressoché immediatamente liquide. La diversa e più sfavorevole valuta applicata al cliente è fonte perciò di un lucro per la banca».

Oggi, nell'era del tempo reale, ciò è ancora più vero.

Sta di fatto che le valute, al pari della commissione sul massimo scoperto, sono un interesse nell'accezione sia dell'art 116 TUB che della Direttiva 48/2008/CE. Pertanto, esse debbono rientrare nel calcolo del Tasso Effettivo Globale ai sensi dell'appena citata Direttiva, applicando la formula di calcolo ivi prevista.

c. L'allegato 5

La formula [1;12] contenuta nell'allegato 5 alla Normativa della Banca d'Italia:

ISC =

$TasInt + (12 / t) \times (CMS_t / Acc) \times 100 + \sum_i (12 / Ti) \times (AltOn_i / Acc) \times 100 \quad \forall t, Ti \in$

rappresenta un paradosso ed appare scritta in patente contrasto con la normativa disciplinante la determinazione del tasso d'interesse di un prestito, contenuta sia nel codice civile che nelle altre norme sopra richiamate.

Infatti il tasso d'interesse (comunque lo si voglia denominare) si deve calcolare sul capitale effettivamente erogato e non su una promessa di credito.

Applicando la formula [1;12] si creerebbe un contrasto con l'enunciato previsto dall'art. 116, I comma TUB, con la conseguenza che i dati contenuti negli avvisi pubblici non coinciderebbero con quelli scaturenti dalla formula succitata.

In conclusione, anche in questo caso, la formula è da cassare ed occorre applicare quella contenuta nella Direttiva 48/2008/CE.

Allegato 1 – Guida alla redazione dei documenti di trasparenza

Per le informazioni bisogna prevedere almeno un carattere minimo e porre attenzione ai clienti con difficoltà visive (oltre 11 milioni di italiani hanno tali difficoltà, in maniera più o meno marcata).

Allegato 2 – Prototipi di documento contenente i principali diritti del cliente.

- Il cliente deve ricevere gratuitamente la guida.
- La copia del contratto firmato deve essere consegnata all'atto della sottoscrizione e non in momenti successivi.

- Per la copia della documentazione si rinvia a quanto espresso in precedenza.
- Dovrebbe essere meglio esplicitato il punto relativo al mancato pagamento di una rata di un prestito al consumo.
- Dovrebbe essere chiarito che, salvo un giustificato motivo, la banca non può invocare la decadenza del beneficio del termine fino al mancato pagamento della settima rata.
- Per la possibilità di agire contro il finanziatore non sembra più obbligatoria l' "esclusiva"; in tal senso si sono pronunciate la Corte di Cassazione e la Corte di Giustizia europea.
- Indicare chiaramente che la chiusura del rapporto deve essere effettuata in maniera formale e non "a voce".
- Per l'estinzione anticipata dei mutui prevedere anche la penale per i mutui sottoscritti prima del 2 febbraio 2007 ovvero 4 aprile 2007.
- Al momento della chiusura deve essere chiaramente indicato che il cliente nulla più deve alla banca, salvo casi particolari.
- Prevedere tempi certi di chiusura del rapporto.
- Per i rapporti a distanza valgono, ove applicabili, le stesse previsioni.
- Il cambio di valuta non può avvenire a distanza: deve essere effettuata la consegna.

GUIDA PRATICA AL CONTO CORRENTE

Domanda 1: prima di tutto dovrebbe essere detto cosa è formalmente il conto corrente:

Domanda 2: Riportare quale è la "documentazione": contratto o documento di sintesi.

Domanda 3: Specificare che, all'atto dell'apertura, non ci sono costi.

Tre passi per scegliere il conto:

- Specificare che il conto on line velocizza le operazioni.
- Fornire alcune indicazioni sulle frodi.
- Non solo il cliente deve sapere quali misure di tutela adottare, ma deve conoscere anche quelle adottate dalla banca e come sono suddivise eventuali responsabilità in caso di truffa.
- Non sembra abbastanza chiaro che la decorrenza degli interessi è la stessa per versamenti e prelievi in contanti.
- Spiegare che copertura è sinonimo di liquidità, disponibilità e che deve sussistere al momento dell'emissione dell'assegno, non prodursi nelle more della presentazione all'incasso del beneficiario.
- L'iscrizione in CAI pregiudica per un periodo determinato i rapporti bancari, non si comprende perché "intimidire" il cliente parlando di "pregiudizio per i rapporti futuri".
- Riportare che, per gli assegni trasferibili, è previsto il pagamento di una commissione al momento del rilascio del carnet.
- Introdurre una frase su assegni post datati.
- Non si può parlare solo del phishing. Devono essere riportati almeno i principali metodi truffa/furto di identità.
- Devono essere spiegati i metodi più semplici per "scoprire" e mail false.
- Per le carte di credito e di debito dovrebbe essere riportato il concetto di massimale mensile ovvero massimale mensile e giornaliero.

4- Risposte alle domande contenute nel documento delle Banca d'Italia

- 1- p. 16 - *Si sollecitano osservazioni sul punto*
Fatti salvi i principi sopra indicati cui deve ispirarsi l'autoregolamentazione, sarà necessario un confronto intermediari/clientela proprio perché il codice di comportamento serve a migliorare i rapporti con la clientela. Il codice di autoregolamentazione, quindi, ove gli intermediari decidano di adottarlo, dovrà essere periodicamente sottoposto al vaglio critico della clientela e dei suoi rappresentanti e gli intermediari dovranno essere aperti a raccogliere valutazioni e suggerimenti migliorativi.
- 2- p. 18 - *Si sollecitano osservazioni sulla definizione di "cliente al dettaglio" e, in particolare, su quella di PMI.*
Il CNCU rappresenta i consumatori e non le PMI, sulle quali, di conseguenza, non si propongono osservazioni.
- 3- p. 20 - *Si ritiene condivisibile questa impostazione? Si considera utile il documento generale sui "principali diritti dei clienti" nel nuovo formato proposto? Vi sono ulteriori rapporti per i quali si ritiene opportuna la predisposizione di una Guida pratica?*
Se le informazioni sui "principali diritti dei clienti" ricalcheranno correttamente il contenuto delle norme (alcune delle quali sono state sopra citate) accogliendo le osservazioni sinora svolte, l'iniziativa sarà certamente apprezzabile.
- 4- p. 21 - *Si condivide questa impostazione? Vi sono altri rapporti per i quali si ritiene opportuna la predisposizione di prototipi di fogli informativi standardizzati?*
In riferimento al paragrafo "3.8 FOGLI INFORMATIVI (SEZ. II, PAR. 3), Criticità, eccesso di informazione (...) troppe voci di costo" occorre osservare quanto segue: è necessario distinguere tra le voci di costo quelle che costituiscono un **rimborso effettivo** di oneri e/o spese sostenute dall'intermediario, da quelle che sono la remunerazione di un dato e specifico servizio. Ciò detto, quando ricorre il caso (v. contratti di credito), occorre ricondurre le voci di costo nell'indicazione del *tasso effettivo globale*, anche mediante la descrizione di esempi.
- 5- p. 26 - 3.11 "CONTO CORRENTE SEMPLICE" 1) *Si ritiene utile questo strumento?*
2) *Se sì: quali servizi dovrebbe includere il conto corrente semplice? quale modalità di tariffazione andrebbe adottata?"*
È certamente utile tale strumento e la tariffazione preferibile, per un immediato confronto tra le diverse offerte, sarebbe quella denominata "FLAT".
- 6- 3.12 COMUNICAZIONI PERIODICHE (SEZ. IV) - *"Si ritiene preferibile: - mantenere l'invio su base almeno annuale del documento di sintesi, alla luce delle semplificazioni introdotte con riguardo alla struttura del documento, oppure - prevedere l'invio del riepilogo delle sole clausole oggetto di modifica durante l'anno e, per i conti correnti dei consumatori, l'aggiornamento delle principali condizioni economiche (prima parte della sezione "condizioni economiche" del documento di sintesi standardizzato)?"*
Si ritiene che le comunicazioni alla clientela debbano essere effettuate mensilmente con l'invio dell'estratto conto. Le variazioni di costo devono essere comunicate in modo completo ed esaustivo e, conformemente alla Direttiva 48/2008/CE, indicando il

tasso effettivo globale applicato o da applicare. Non può essere ammessa una comunicazione tipo "incremento dello 0,5% degli interessi attivi", ma deve essere indicato il nuovo valore di costo effettivamente applicato.

- 7- p. 30 *Conto corrente*- "Si ritiene condivisibile l'omissione dell'ISC, relativo ad alcuni profili di utilizzo, nei casi che si sono illustrati sopra? Si ritengono sufficienti i presidi che compenserebbero questa omissione?"

Come già illustrato, si ritiene che l'ISC debba essere sostituito con l'indicazione del tasso effettivo globale che in nessun caso deve essere omessa.