

CheBanca!

Spett.le
Banca d'Italia
Servizio Normativa e Politiche di
vigilanza
Divisione Normativa primaria
Via Milano 53
00184 ROMA

Milano, 15 maggio 2009

Prot.: SL/09/0001

Ogg.: documenti in consultazione, marzo 2009:

- **Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari**
- **Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie**

Con riferimento ai documenti in oggetto riportiamo di seguito i nostri commenti, con particolare riguardo ai punti in cui sono state sollecitate osservazioni.

Preliminarmente, desideriamo esternare la nostra piena condivisione per gli obiettivi che si è posta codesta spettabile Autorità, soprattutto quanto a semplificazione della documentazione e rafforzamento della tutela dei clienti, obiettivi che pure la Banca si è posta sin dall'avvio della nuova operatività (maggio 2008). CheBanca! ha infatti profuso notevoli sforzi per improntare i propri strumenti ai principi di trasparenza, semplicità e chiarezza, ritenuti forti leve per accrescere la fiducia ed il consenso dei consumatori. La "Guida alla redazione dei documenti di trasparenza" -ove sono riportate, tra l'altro, indicazioni sulla struttura dei documenti, semplicità sintattica e chiarezza lessicale- rispecchia la metodologia usata dalla Banca nella redazione della documentazione informativa e contrattuale.

E' opinione di CheBanca! che ogni intermediario si debba attivare per creare soluzioni in linea con i principi esposti dall'Autorità al fine di essere accessibile ad ogni tipologia di clientela e soddisfarne realmente le esigenze. Peraltro, si ritiene che un'eccessiva standardizzazione non favorisca la competitività fra intermediari che dovrebbero incominciare a far leva anche su materie, quali la trasparenza, sino ad oggi vissute come meri adempimenti di legge e non come occasioni per accrescere la fiducia dei clienti. Fissati i principi cui devono rifarsi gli intermediari nonché i contenuti minimi, sarebbe pertanto auspicabile sollecitare da parte degli intermediari, che si interfacciano direttamente con i propri clienti, l'adozione delle soluzioni più consone alle esigenze dei clienti nonché di sistemi di rilevazione della customer satisfaction su queste tematiche. Il timore

61

è che gli intermediari si adeguino ai modelli in modo acritico, omettendo di declinarli sulla propria realtà in base ai prodotti ed alla tipologia di clientela cui si rivolgono.

Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

➤ (3.3 Autoregolamentazione)

Si ritiene che l'autodisciplina rappresenti un completamento importante della legislazione nazionale. La definizione di comuni principi comportamentali chiari, semplici e costantemente in sintonia con l'evoluzione della società e l'impegno a promuoverli attivamente, ha infatti un ruolo cruciale nel massimizzare la fiducia del consumatore nel sistema bancario. L'autodisciplina svolge inoltre un ruolo importante nell'educazione degli operatori e nel prevenire la violazione dei principi condivisi. Particolarmente rilevante è l'adesione a sistemi di composizione stragiudiziale delle controversie: facilmente accessibili ai clienti, in grado di offrire una risposta rapida ed efficace.

L'autoregolamentazione, peraltro, dovrebbe limitarsi alla definizione di principi comportamentali comuni, lasciando all'iniziativa dei singoli intermediari la scelta di come porli in essere. Fissati i principi e gli strumenti da utilizzare, dovrebbero essere rimessi ai singoli intermediari in coerenza con la propria brand identity la definizione del modo in cui ci si pone nei confronti della clientela, del modo di esporre le caratteristiche, i costi, i rischi di un prodotto o servizio.

➤ (3.5 Definizione di “cliente al dettaglio”)

Si condivide la definizione di cliente al dettaglio.

➤ (3.7 Documenti concernenti i principali diritti del cliente)

Si condivide la nuova impostazione volta a suddividere le informazioni tra il documento generale “Principali diritti del cliente” e le “Guide” sui singoli prodotti.

Peraltro, quanto al documento generale si ritiene che la diversificazione in base al canale di commercializzazione impiegato è foriero di confusione per il cliente, considerato che il canale utilizzato nelle varie fasi (precontrattuale, contrattuale, estinzione) non sempre è il medesimo. Capita spesso che il cliente acquisisca informazioni tramite un canale e con uno diverso poi perfezioni il rapporto. In tal modo rimarrebbe ancorato ad un documento generale acquisito in fase preliminare per un canale ma non esaustivo di tutti i diritti legati ad altri canali. Oppure ne acquisirebbe due con probabili difficoltà a gestire le relative informazioni. Sarebbe pertanto auspicabile avere un unico documento generale che, con accorgimenti grafici particolari, evidenzii i diritti legati al particolare canale utilizzato.

Quanto alle guide, si ritiene che le stesse rappresentino un notevole onere per gli intermediari che già sono tenuti a fornire le medesime informazioni nell'ambito dei altri documenti. Laddove codesta spettabile Autorità di vigilanza dovesse ritenere di rendere obbligatorie le “guide” si auspica che vengano prese in considerazione le seguenti osservazioni:

- sarebbe opportuno declinare ciascuna sezione dei capitoli “Tre domande per cominciare” e “Tre passi per scegliere il conto” sulla realtà della singola banca, affinché il cliente possa avere un'informativa standard e confrontarla immediatamente con le peculiarità del prodotto della banca a cui si è rivolto. Così si eviterebbe di dover consultare differenti

documenti (nel caso di specie la “guida” ed il “foglio informativo”) al fine di valutare il prodotto della banca rispetto alla definizione generica. Le informazioni andrebbero rese in modo semplice, chiaro ed essenziale, nello stile di quelle generiche;

- si ritiene che il capitolo “I diritti del cliente” sia una duplicazione, rispetto a quanto già previsto del documento generale “Principali diritti del cliente”. Sarebbe auspicabile riportare il contenuto di detto capitolo nel documento generale;
- si ritiene utile il capitolo “Le attenzioni del cliente” purché declinabili dalle singole banche nel rispetto dei requisiti minimi previsti;
- sarebbe opportuno evitare una duplicazione delle “Definizioni “sulle guide e sul foglio informativo, eliminandole dalla “Guida”;
- nella sezione “Domande, chiarimenti, reclami” sarebbe opportuno indicare i riferimenti dell’intermediario necessari per acquisire maggiori informazioni e non anche quelli dell’Ufficio Reclami già riportati nel documento generale e nel foglio informativo.

Non si ritiene necessario estendere la predisposizione delle “Guide” ad ulteriori prodotti.

➤ (3.8 Fogli Informativi)

Si condivide l’esigenza di semplificazione del Foglio informativo. Non si ravvisa la necessità di prevedere prototipi anche per altri prodotti, quali il deposito, la cui semplicità non giustificherebbe tale impostazione.

Quanto al modello proposto si ritiene opportuno prevedere una certa flessibilità nella predisposizione dello stesso, nel rispetto dei contenuti minimi previsti. A titolo esemplificativo si potrebbe prevedere la possibilità di: accorpare in un’unica colonna le voci di costo allo sportello e on line, laddove tale differenza non sussista; esporre in prossimità una dell’altra le indicazioni della “disponibilità” e delle “valute”; di ripartire in modo diverso le voci di spesa (anziché suddividendole in fisse e variabili, prevedendone la ripartizione per tipologia di strumento: conto corrente/bancomat/carta di credito, etc. e per ciascuna tipologia indicare spese fisse e variabili).

Non è chiaro, nel caso in cui è consentita la consegna del Foglio informativo in luogo del Documento di sintesi, se unitamente all’estratto conto di fine anno debba comunque essere allegato il Documento di sintesi e se, in tal caso, la numerazione incomincerà dal primo invio. Inoltre, nel caso previsto alla Sezione II, Paragrafo 6 (modifiche intervenute prima della conclusione del contratto) non è chiaro se in luogo del documento di sintesi possa essere consegnato il Foglio informativo (sempre nel caso di condizioni non personalizzabili).

➤ (3.11 “Conto Corrente Semplice”)

Si ritiene che il Conto Corrente nasca già di per sé come prodotto semplice, di tal che non si ravvisa la necessità di crearne una fattispecie normativamente classificata come tale, anche considerato che gli altri Conti Correnti verrebbero automaticamente percepiti come “non semplici”.

La popolazione italiana, ampiamente bancarizzata, ha acquisito dimestichezza con i servizi principali ed accessori tipicamente sottesi al Conto Corrente. Strumenti quali assegni, carte di credito e affidamenti sono diffusi e divenuti di uso comune nel quotidiano della clientela. Ciò che probabilmente rende un Conto Corrente non semplice è talvolta la tariffazione. Peraltro le nuove disposizioni dovrebbero favorire un’esposizione più chiara e strutturata.

82

➤ **(3.12 Comunicazioni periodiche)**

Si ritiene di mantenere l'invio su base annuale del documento di sintesi, così come semplificato.

➤ **(3.13 Indicatore Sintetico di Costo)**

Si ritiene che sarebbe più opportuno fare delle esemplificazioni di costo in euro piuttosto che in percentuale.

➤ **(3.14 Entrata in vigore)**

Si ritiene che il tempo congruo per l'adeguamento alle nuove disposizioni non possa essere inferiore a dieci/dodici mesi. Ciò tenuto conto, in particolare, delle esigenze formative degli operatori di rete, dei tempi di realizzazione della nuova documentazione e di predisposizione delle nuove procedure operative e di controllo.

Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Si ritiene che la pubblicità dell'inadempimento (Sezione VI, paragrafo 5) non dovrebbe avere luogo laddove una delle parti si ricorra all'autorità giudiziaria ovvero ad altro mezzo per la tutela dei propri diritti. Poiché il ricorrente può chiedere che il procedimento stragiudiziale continui anche se la questione è stata sottoposta ad autorità giudiziaria o a giudizio arbitrale (che potrebbe decidere) non sembra corretto che l'intermediario venga esposto a rischio reputazionale derivante dalla pubblicazione della decisione dell'organo decidente, laddove la questione sia ancora pendente dinanzi ad altra autorità.

E' gradita l'occasione per porgere distinti saluti.

CheBanca! S.p.A.
