

Montebelluna, 15.5.2009

Spett.le

BANCA D'ITALIA  
Vigilanza Bancaria e Finanziaria  
Servizio Normativa e Politiche di  
Vigilanza

R O M A

Rif. Comunicato del 18.3.2009

OGGETTO : Documenti per la consultazione – Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti.

Si fa riferimento al documento in oggetto per fornire di seguito, nell'ambito del previsto processo di consultazione, le risposte ai quesiti specificamente formulati da codesto spettabile Organo di Vigilanza nel corpo della relazione illustrativa.

Lo scrivente intermediario, peraltro, ritiene opportuno far precedere le suddette risposte da alcune considerazioni di carattere generale – tra le quali non mancano alcuni spunti critici – che vengono offerte nel quadro di una rispettosa, ma franca collaborazione all'analisi della materia ed all'individuazione delle soluzioni che si ritengono migliori ai fini di un opportuno bilanciamento degli interessi delle parti.

Al riguardo, partendo proprio dalle linee guida cui risulta improntata la proposta riforma della trasparenza, deve anzitutto rilevarsi come per poter adeguatamente gestire le problematiche conseguenti all'innovazione sia necessario che le disposizioni normative siano chiare, semplici, coordinate con la normativa coesistente nel settore e trattino i fenomeni ispirandosi al massimo della standardizzazione, evitando di introdurre modalità gestionali difformi per finalità analoghe (ad es. differenti modalità di segmentazione a fini statistici / trasparenza / operazioni finanziarie) o di creare inutili sovrapposizioni (ad es. moltiplicazione delle procedure di soluzione stragiudiziale delle vertenze con la clientela).

Più specificamente, nel merito, può osservarsi quanto segue:

1. **Semplificazione** : il concetto di semplificazione viene “giocato” su più piani: per tutta la clientela in relazione all'alleggerimento dei contenuti dei fogli informativi e delle comunicazioni di trasparenza e per la cd. “clientela al dettaglio” (consumatori + enti senza finalità di lucro + imprese con fatturato annuo < 5 mil. Euro) in relazione alla standardizzazione della parte 3<sup>a</sup> dei fogli informativi e del documento di sintesi. In realtà, a fronte del mantenimento di tutti i precedenti adempimenti di trasparenza (salvo un più radicale intervento sulla materia, quale quello proposto dalla scrivente al successivo paragrafo “modifiche modalità di invio documento di sintesi annuale”), si importa la necessità di revisionare tutti i fogli informativi e si introducono nuovi adempimenti (calcolo



dell'I.S.C./ Indicatore sintetico di costo e riepilogo annuale delle spese) che, prescritti selettivamente per la sola clientela c.d. "al dettaglio", rischiano di comportare ulteriori elementi di difficoltà ed oneri gestionali, anziché attenuare i costi di sistema in base ad un presunto principio di "proporzionalità degli adempimenti". Oltre a questo, l'introduzione della categoria della "clientela al dettaglio" – almeno così come adesso definita – imporrebbe rilevanti oneri gestionali/operativi connessi ad una "segmentazione per legge" della clientela che non corrisponde alla più precisa ed efficace segmentazione commerciale della stessa ormai presente all'interno di buona parte degli operatori bancari.

Da ciò si può desumere pure l'esclusione di qualsiasi beneficio sul piano commerciale ed anzi, in presenza anche delle disposizioni "MIFID", l'inserimento nel sistema di elementi di complessità, se non di vera e propria possibile confusione.

Sul punto, in sede di risposta allo specifico quesito, viene successivamente fornito un contributo di questo intermediario.

2. **Univocità delle condizioni riportate nel documento di sintesi con quelle presenti nel foglio informativo** : la ribadita assiomaticità dell'assunto, con la caduta degli elementi "temperanti" prima pure presenti, potrebbe costringere sul piano pratico gli operatori bancari a muoversi in direzione esattamente opposta rispetto all'obiettivo di fornire alla clientela una rappresentazione sintetica ma chiara e significativa delle condizioni di servizio. Infatti, dato il principio civilistico della completezza di clausole e condizioni contrattuali e l'assunto che il foglio informativo deve (evidentemente) riportare tutte le condizioni previste in contratto, l'imposta parificazione in punto condizioni di foglio informativo e documento di sintesi – se non debitamente gestita - potrà comportare la piena parificazione di quest'ultimo al contratto, con la ripetizione di tutte le condizioni ivi previste.
3. **Semplificazione/ standardizzazione dell'offerta contrattuale (e della documentazione di trasparenza) alla clientela al dettaglio (c/c, finanziamenti in c/c ....)** : l'indirizzo in oggetto viene perseguito ipotizzando – in sintesi – la massima standardizzazione della parte 3<sup>a</sup> del foglio informativo. Prescindendo dall'obiettivo di "standardizzazione", che ben può essere perseguito con l'indicazione anche eteronoma di precise linee guida, circa il fattore "semplificazione" si esprimono le considerazioni di cui al punto precedente.  
**A parere della scrivente, la soluzione, tanto per questo punto, quanto per quello precedente dovrebbe essere la suddivisione della parte 3<sup>a</sup> del foglio informativo in due sottosezioni; la prima, standardizzata, riportante le principali condizioni che connotano lo specifico servizio/ prodotto e la seconda, libera, che dettaglia tutte le altre condizioni applicate contrattualmente dall'intermediario al servizio/ prodotto di cui trattasi. Il documento di sintesi dovrebbe essere "agganciato" solo alla prima delle parti di cui sopra. Per essere efficiente, tanto nei confronti degli operatori, quanto nei confronti dell'utenza, la soluzione dovrebbe poi essere applicata all'intero listino e la determinazione della parte standardizzata dovrebbe essere prevista dalla stessa normativa od essere da questa rilasciata all'Associazione di categoria.**
4. **Clientela al dettaglio e commissione di massimo scoperto** : nell'art. 2 bis della legge 2/2009 non è dato rinvenire alcun elemento che lasci intravedere un'applicazione selettiva della commissione in oggetto, né alcun tipo di delega sulla materia a fonti normative sott'ordinate. In considerazione di ciò, a prescindere dall'esercizio forse un po' insistito della "moral suasion" per escludere dall'applicazione di detta commissione la cd. clientela al dettaglio, si esprime qualche dubbio di legittimità sulla previsione dell'obbligo per gli operatori di inserire a listino – per il caso di mantenimento della stessa – prodotti succedanei privi di C.M.S. Tali misure sembrano d'altronde eccedere le stesse esigenze



rappresentate delle associazioni dei consumatori e potrebbero – se del caso – essere ristrette a tale esclusiva categoria.

5. **Procedure per assicurare la verifica della “non manifesta inadeguatezza” del prodotto offerto alla clientela** : premesso che sulla correttezza del principio posto non può sussistere alcun dubbio, la circostanza che lo stesso è già ottimamente declinato per i servizi finanziari in sede di “Regolamento Congiunto” e di normativa di terzo livello sui prodotti illiquidi e che i prodotti “tipicamente” bancari sono prodotti assolutamente “maturi” ed intrinsecamente semplici, fa ritenere la richiamata previsione normativa piuttosto teorica e sproporzionata alle esigenze effettive. Al riguardo, è parere di questo intermediario che sarebbe sufficiente agire sul duplice fronte della trasparenza /qualità dell’informazione verso il cliente (vengono previste “guide” e viene sollecitato l’uso del materiale di trasparenza come “strumento” da utilizzare nel processo di vendita) e della previsione di istituzionalizzati processi valutativi (o di un vero e proprio “comitato prodotti”) sul piano organizzativo generale. Tale ultima previsione, inoltre, appare ben integrare la normativa MIFID, giustificatamente molto più dettagliata sul piano operativo, ma più “scoperta” su un generale piano organizzativo/gestionale degli operatori finanziari.
6. **Operazioni saltuarie** : premesso che nell’indicazione esemplificativa delle operazioni in discorso gioverebbe l’inserimento anche dei bonifici, non si ravvede l’esigenza di sottoporre a preventiva formale contrattualizzazione le operazioni saltuarie di importo superiore a 5.000 euro. Fermi rimanendo i previsti obblighi di dettagliare spese e commissioni nella contabile da rendersi od inviarsi al cliente, si ritiene che un’eventuale preventiva formalizzazione contrattuale per iscritto introduca nell’operatività (peraltro del tutto marginale) elementi di costo troppo elevati che, tra l’altro, sarebbero inevitabilmente traslati sul cliente occasionale.

Premesso quanto sopra su un piano generale, si passa di seguito a fornire riscontro ai singoli quesiti posti da codesta Banca d’Italia, evidenziandoli in ordine di formulazione:

- **Interazione tra etero ed autoregolamentazione** : le problematiche inerenti l’autoregolamentazione appaiono principalmente essere: 1) l’indeterminatezza dei criteri in base ai quali viene dato avvio al processo di autoregolamentazione; 2) la mancata predeterminazione dei campi ove la stessa può esplicarsi con i necessari caratteri di regolamentazione di mercato e di stabilità nel tempo; 3) data la “non vincolatività” dell’autoregolamentazione per i singoli operatori, la certezza che i contenuti della medesima siano “riconosciuti” anche dalle competenti Autorità amministrative. Ciò premesso, questo intermediario ritiene effettivamente preferibile l’autoregolamentazione quando l’attivazione di questa sia prevista sul piano normativo di secondo o terzo livello, la normativa ne individui i campi di esplicazione ed i risultati (c.d. linee guida) siano puntualmente e pubblicamente “validati” dalla – o dalle – Autorità amministrativa/e di volta in volta competente/i.
- **Definizione di clientela al dettaglio** : pur richiamando in merito quanto indicato in parte generale al punto 1), non si discute l’introduzione della categoria in oggetto, limitandosi a far rilevare che si tratta – nella sostanza – di allargamento della categoria dei c.d. “consumatori”; quest’ultima regolarmente prevista e disciplinata dalla normativa di primo e secondo livello. Non si discute nemmeno la piena “sovrapposizione” dei c.d. “consumatori” con la categoria “famiglie”, così come assunta dalla normativa di vigilanza a fini statistici, apprezzandone la semplicità di applicazione, ma facendo peraltro rilevare la disomogeneità delle casistiche interne alla stessa (al riguardo,



appaiono ben più efficaci le segmentazioni di natura commerciale attualmente in uso presso gli operatori). Si ritiene però di evidenziare l'incerta aderenza alla realtà dei criteri di determinazione della categoria delle P.M.I. in base al fatturato e, soprattutto, le difficoltà operative che vengono introdotte da tale scelta in relazione al fenomeno dell'oscillazione dei fatturati ed alla mancata "certificazione" di tale dato. Al riguardo, si riterrebbe qui preferibile – almeno sul piano della certezza del campo di applicazione – la scelta di scriminare il mondo delle imprese in base a criteri di natura giuridica (imprese individuali / società di persone .... anche eventualmente distinguendo tra queste ultime); i dati esistono a livello di sistema informatico, hanno un buon grado di "certificazione" e stabilità ed i relativi soggetti sono facilmente individuabili dalla rete commerciale, anche nella componente esecutiva degli operatori di sportello.

- **Introduzione di un documento asportabile sui diritti generali del cliente** : tale documento si ritiene utile, nel formato proposto, soprattutto nel quadro della prevista utilizzazione della documentazione di trasparenza nell'ambito del processo vendita; in caso contrario rischia di essere principalmente un'iniziativa d'immagine non del tutto giustificante i relativi costi.
- **Introduzione di guide pratiche asportabili** : si ritiene certamente utile l'introduzione di guide pratiche nel formato proposto in quanto: 1) vengano effettivamente utilizzate nell'interazione con il cliente nell'ambito del processo commerciale di vendita; 2) siano elaborate dall'Associazione di categoria ed approvate dall'Autorità amministrativa competente – con successiva modesta personalizzazione eventualmente necessaria per la diversità degli operatori – e 3) comportino un pari alleggerimento dei fogli informativi relativi ai prodotti di cui si tratta;
- **Standardizzazione dei fogli informativi** : la standardizzazione, magari su schemi elaborati dall'Organo di vigilanza o dall'Associazione di categoria, consente certamente un minore onere e minori incertezze per il soggetto compilatore; specularmente, il consumatore avrebbe il vantaggio di ottenere documenti facilmente confrontabili e redatti con un unico linguaggio. Previo il necessario richiamo alle osservazioni svolte dalla scrivente in "parte generale" ( e che quindi la standardizzazione dovrebbe comunque essere rispettosa delle previsioni civilistiche), si vedrebbe pertanto con favore un'eventuale standardizzazione – anche eterodiretta – dei fogli informativi relativi all'intero listino dei prodotti bancari e finanziari.
- **Introduzione di un conto corrente semplice (o di base)** : si nutre qualche dubbio sulla effettiva utilità dell'introduzione di un simile strumento, anche per le esperienze pregresse maturate sul punto in sede dell'iniziativa c.d. di "Patti Chiari"; si è costruito il "c/c di base", ma non si è investito per il suo sviluppo commerciale in quanto il prodotto si è manifestato non utile a successive azioni di cross selling ed al conseguente sviluppo della relazione banca / cliente. Pertanto, se tale prodotto venisse effettivamente ritenuto come "socialmente utile" nell'ambito del processo di bancarizzazione della popolazione (principalmente autoctoni anziani e fasce meno evolute dell'immigrazione), sarebbe opportuna l'assunzione di una posizione chiara da parte dell'Amministrazione con tutte le debite conseguenze; cioè, sia previsto un conto speciale, ne vengano dettagliatamente definiti i requisiti base ed individuate le caratteristiche di resa del servizio (operazioni, servizi accessori, relative prestazioni ....). In questo quadro lo scrivente intermediario,



attesa anche la propria natura “cooperativistica”, niente avrebbe da sostanzialmente obiettare.

- **Modifiche alle modalità di invio del documento di sintesi annuale** : stanti, 1) la circostanza che ogni variazione di clausole contrattuali deve essere specificamente e preventivamente comunicata al cliente, 2) la previsione che i documenti di sintesi “annuali” devono essere numerati progressivamente ( ponendosi cioè come aggiornamenti del contratto base) e 3) l’oggettiva inutilità di inviare alla clientela tale appendici contrattuali a situazione di base invariata, **la scrivente riterrebbe preferibile l’invio delle comunicazioni annuali di trasparenza solo alla clientela che nell’anno di riferimento abbia avuto variazioni di clausole contrattuali, facendo peraltro mantenere al documento (di sintesi) gli attuali contenuti informativi. Non verrebbe così stravolta la funzione che tale documento ha assunto nella pratica, si avrebbe un risparmio in termini di spese di produzione/postalizzazione delle comunicazioni annuali di trasparenza e sarebbero sostanzialmente esclusi interventi significativi sulle procedure elettroniche in atto usate.**
- **Introduzione dell’I.S.C. / sue modalità di determinazione / definizione del campo di utilizzo** : questo intermediario non ha niente da obiettare in ordine alla introduzione del c.d. “Indicatore Sintetico di Costo” per i conti correnti e per gli affidamenti in c/c, in ipotesi previsto per i soli consumatori; ne auspica l’applicazione sistematica (normativamente prevista) secondo principi standardizzati di natura oggettiva (es. tutte le tipologie di c/c, tutte le tipologie di affidamento in c/c) e soggettiva (su classi di clienti). Per quanto ci riguarda, anzi, non si esclude nemmeno la possibilità di estenderne l’applicazione, per “default” a tutta la clientela. Circa la determinazione dei “cluster” per la rappresentazione sui fogli informativi, non si ritiene di segnalare altra cosa, se non che gli stessi devono essere del tutto uniformi, e quindi determinati in sede di normativa di terzo livello o dall’Associazione di categoria. Piuttosto eccentrica apparirebbe invece una diversa soluzione collegata a possibili “profilature” della clientela, tanto con riferimento al conclamato obiettivo di raffrontabilità tra offerte diverse, quanto in relazione ad un’attività del tutto “sostanzialmente sofisticata” per la trattazione di un prodotto che – comunque vestito – è e rimane un prodotto “basico” e di mass market.

Fornito così riscontro ai quesiti rivolti al sistema da codesto Spettabile Organo di vigilanza e formulate altresì le più generali valutazioni di cui sopra su alcuni aspetti “di base” della riforma avviata, si informa di avere qui ancora in corso gli approfondimenti necessari per la determinazione dei costi di impatto e la previsione dei tempi di adeguamento alla normativa in emanazione.

Nel far pertanto riserva di completare – a tempi ragionevolmente brevi – la presente comunicazione con quanto mancante, si rimane a disposizione per gli eventuali chiarimenti che fossero ritenuti necessari e si inviano distinti saluti.

VENETO BANCA HOLDING  
L’AMMINISTRATORE DELEGATO  
(Vincenzo Consoli)