



BANCA D'ITALIA  
EUROSISTEMA

Trasparenza delle operazioni e dei  
servizi bancari e finanziari.  
Correttezza delle relazioni tra  
intermediari e clienti

**RESOCONTO DELLA CONSULTAZIONE**

settembre '16

## PREMESSA E NOTA METODOLOGICA

Le Disposizioni del luglio 2009 in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” sono state modificate per dare attuazione al nuovo capo I-*bis* del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (Testo Unico Bancario – TUB), introdotto per recepire la direttiva 2014/17/UE in materia di credito immobiliare ai consumatori.

La tabella riporta i contributi che si riferiscono alla nuova sezione VI-*bis* delle Disposizioni (contenente la disciplina sul credito immobiliare ai consumatori) e alle altre parti del Provvedimento interessate dalle modifiche proposte. Essa dà conto degli esiti della valutazione delle osservazioni, indicando quelle accolte pienamente o in parte e quelle non accolte. Nei casi in cui si è ritenuto che le osservazioni pervenute si basassero su una lettura non del tutto corretta del documento posto in consultazione o che fosse comunque possibile rispondere alle stesse senza apportare modifiche al testo normativo, si è provveduto a fornire chiarimenti nella tabella.

Nella tabella non sono riportate le osservazioni che, pur vertendo sulla materia oggetto di consultazione, riguardano norme di legge e non quelle poste in consultazione.

Non sono riportate nella tabella osservazioni concernenti parti delle Disposizioni diverse da quelle oggetto di consultazione: queste verranno tenute in considerazione dalla Banca d'Italia in occasione di eventuali futuri interventi sulle Disposizioni.

La consultazione si è chiusa il 15 settembre 2016.

Sono pervenuti 8 documenti provenienti da:

1) Autorità:

OAM - ORGANISMO DEGLI AGENTI E DEI MEDIATORI

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

ABI – Associazione Bancaria Italiana

ADICONSUM – Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL

ASSILEA – Associazione Italiana Leasing

ASSOFIN – Associazione Italiana del Credito al Consumo e Immobiliare

ASSORETI – Associazione delle Società per la consulenza agli investimenti

Federcasse – Federazione Italiana delle Banche di Credito Cooperativo Casse Rurali ed Artigiane

UFI - Unione Finanziarie Italiane

Disposizioni (rif.)	Osservazioni ricevute	Accolta (SI/NO/in parte)	Motivazione
<b>Sezione II</b>			
<i>Guide Pratiche</i> (par. 2)	Si richiede di modificare la denominazione della Guida pratica sostituendo la dicitura “il mutuo per la casa in parole semplici” con “il credito immobiliare ai consumatori in parole semplici”. In alternativa, si chiede di confermare che la Guida pratica prevista per il mutuo fa riferimento solo alle operazioni di credito immobiliare ai consumatori offerte nella forma tecnica del mutuo.	SI	L’osservazione è stata accolta e ed è stata adottata la dicitura “Il credito per la casa in parole semplici”.
<i>Fogli informativi</i> (par. 3)	Si chiede di confermare che l’abrogazione dell’allegato 4B (Prototipo di foglio informativo del mutuo ai consumatori) non impedisce di utilizzare l’abrogato modello di Foglio informativo per la redazione di Fogli informativi di prodotti di credito diversi dal credito immobiliare ai consumatori.	Chiarimento al lato	Si conferma che gli intermediari sono liberi di utilizzare il formato dell’abrogato allegato 4B come base per la redazione di Fogli Informativi di prodotti di credito cui si applica la sezione II delle disposizioni.
<i>Consegna di copia del contratto</i> (par. 6)	Si chiede di confermare che ai finanziamenti alle micro-imprese si applica il regime di cui al secondo alinea del paragrafo, mentre ai consumatori quello previsto dalla sezione VI-bis.	Chiarimento al lato	Si è chiarito che ai contratti di finanziamento stipulati con clienti al dettaglio diversi dai consumatori continua ad applicarsi il regime fino a oggi vigente.
<i>Documento di sintesi</i> (par. 7)	In considerazione delle specificità dei contratti di <i>leasing</i> , si chiede di confermare che per essi non sia necessario indicare, in calce al documento di sintesi, il piano di ammortamento.	SI	È stata ripristinata la formulazione originaria per evitare dubbi interpretativi.
<i>Finanziamenti</i> (par. 8.2)	Si chiede di confermare che le modalità di calcolo del TAEG previste dall’Allegato 5C possono essere applicate ai finanziamenti garantiti da ipoteca e non soggetti alla disciplina sul credito immobiliare ai consumatori (compresi i mutui ipotecari alle imprese).	Chiarimento al lato	Si conferma che, in presenza di ipoteca su un bene immobile, il TAEG è calcolato secondo quanto previsto dalla disciplina sul credito immobiliare ai consumatori.
	Si chiede di chiarire se, nel caso di contratto di <i>leasing</i> , il TAEG debba essere calcolato secondo quanto previsto dalla disciplina in materia di credito per i consumatori.	Chiarimento al lato	Le disposizioni sono state modificate per chiarire che il TAEG per il <i>leasing</i> immobiliare è sempre calcolato secondo quanto previsto per il

			credito immobiliare ai consumatori, anche quando si tratti di finanziamenti disciplinati ai sensi della sezione II.
<b>Sezione VI-bis</b>			
<i>Definizioni (par. 2)</i>	Relativamente alla definizione di “importo totale del credito”, si osserva che essa differisce da quella di cui alla sezione VII, par. 2.	SI	La definizione è stata modificata per allinearla a quella di cui alla sezione VII, par. 2.
	Con riferimento alla definizione di “intermediario del credito” si chiede di:		
	- precisare se per intermediario del credito si intenda solo il consulente abilitato all’offerta fuori sede munito dei poteri di rappresentanza e iscritto all’OAM.	Chiarimento al lato	La definizione di intermediario del credito contenuta nella Direttiva e nel TUB non consente tale restrizione. Infatti, nella definizione rientrano non solo gli agenti in attività finanziaria e i mediatori creditizi, ma anche qualsiasi altro soggetto che ai sensi della legge, nell’esercizio della propria attività commerciale o professionale, può svolgere almeno una delle seguenti attività: presentazione o proposta di contratti di credito (o altre attività preparatoria) ovvero conclusione di contratti.
	- includere il consulente del credito di cui all’art. 128-sexies, comma 2-bis, del TUB, limitatamente ai servizi di consulenza. Altri hanno chiesto che l’attività di consulenza eventualmente svolta da un soggetto in via indipendente sia esclusa dalle “attività preparatorie” e, quindi, dalla nozione di intermediazione;	Chiarimento al lato	Si è precisato che la definizione include il consulente di cui all’art. 128-sexies, comma 2-bis, del TUB, in coerenza con quanto previsto dalla Direttiva e dal TUB.
	- confermare che banche, intermediari finanziari, Poste Italiane s.p.a. e i “dealer” non rientrino nel perimetro della definizione anche qualora collochino crediti per conto di altri finanziatori (ciò in coerenza con quanto	NO	I soggetti menzionati, quando collocano finanziamenti per conto di altri finanziatori, rientrano nella definizione di intermediario del

	previsto dall'art. 12 del D.Lgs. n. 141/2010);		credito prevista dalla Direttiva e dal TUB.
	Si chiede di inserire la definizione di "importo totale dovuto dal consumatore", mutuandola da quella riportata nella sezione VII delle Disposizioni ("Credito ai consumatori").	SI	La definizione di "importo totale dovuto dal consumatore" è stata inserita.
<i>Disposizioni di carattere generale: ambito di applicazione e disposizioni applicabili (par. 3)</i>	Si chiede di chiarire se i messaggi pubblicitari che riportano il tasso di interesse e "altre cifre concernenti il costo del credito" debbano recare la dicitura "messaggio pubblicitario con finalità promozionale" e il rimando ai fogli informativi.	Chiarimento al lato	Le diciture previste dalla sezione II, par. 5, si applicano solo agli annunci pubblicitari che non riportano il tasso d'interesse o altre cifre concernenti il costo del credito.
	Si chiede di chiarire se, nell'ambito del credito immobiliare, il documento di sintesi debba essere utilizzato nella fase precontrattuale; in caso di risposta positiva, si chiede se debba costituire il frontespizio del contratto.	Chiarimento al lato	Per il credito immobiliare ai consumatori non è più previsto il documento di sintesi (né in fase precontrattuale né nelle comunicazioni periodiche).
	Qualora non sia necessario fornire il documento di sintesi precontrattuale, si chiede di chiarire se, in luogo del documento di sintesi periodico, sia sufficiente l'invio del rendiconto annuale.	SI	Le comunicazioni periodiche sul credito immobiliare ai consumatori non includono il documento di sintesi aggiornato. Questo aspetto è stato precisato in una nota inserita nel paragrafo 3.
	Si chiede di confermare che, stante il mancato richiamo alla sezione II, par. 4, nel caso di offerta fuori sede non sia necessario consegnare la tabella TEGM, la Guida e l'informativa di cui all'allegato 3.	Chiarimento al lato	Si conferma che l'obbligo di consegna non è previsto.
<i>Pubblicità (par. 5.1)</i>	Con riferimento alla lettera h) del secondo capoverso, si chiede di allineare la disposizione al testo dell'art. 120- <i>octies</i> del TUB e chiarire che gli annunci pubblicitari debbano indicare la durata del contratto solo qualora questa sia determinata.	SI	Le Disposizioni sono state modificate nel senso richiesto.
	Relativamente al concetto di "esempio rappresentativo" si chiede di:		

	- chiarire come debba essere inteso il criterio di “domanda realisticamente attesa”;	SI	In via generale, si fa presente che è rimessa all’autonomia degli intermediari la definizione del concetto di “domanda realisticamente attesa” nell’ambito delle procedure interne di cui dotarsi per dare attuazione alle Disposizioni. In esse è stato comunque precisato che la “domanda realisticamente attesa” va rapportata al target di clientela cui il credito è destinato e all’esperienza relativa alla commercializzazione del prodotto o di prodotti analoghi.
	- prevedere una differenziazione in ragione dello strumento impiegato ai fini pubblicitari;	Chiarimento al lato	L’individuazione delle caratteristiche più appropriate dell’esempio rappresentativo è rimessa agli intermediari.
	- chiarire la portata della norma per cui <i>“l’esempio rappresentativo ha un’evidenza maggiore rispetto alle informazioni illustrate attraverso l’esempio”</i> ;	SI	Le Disposizioni sono state chiarite.
<i>Informazioni precontrattuali (par. 5.2)</i>	Si chiede che il par. 5.2 riferisca anche all’intermediario del credito gli obblighi precontrattuali.	Chiarimento a lato	Ai sensi del par. 5.2.5, primo capoverso, anche gli intermediari del credito sono tenuti all’assolvimento degli obblighi previsti dal par. 5.2.
<i>Informazioni generali (par. 5.2.1)</i>	Si chiede di		
	- integrare le informazioni contenute alla lettera a) con il riferimento al numero di iscrizione OAM e, se del caso, al collaboratore che entra in contatto con il consumatore;	SI	L’elenco di cui al par. 5.2.1, lett. a), è stato integrato come richiesto.
	- modificare la lettera c) per chiarire che l’informazione sulla possibilità che l’immobile oggetto di ipoteca sia ubicato in altro Stato membro dell’Unione Europea deve essere fornita solo nel caso in cui le politiche	SI	Le Disposizioni sono state modificate nel senso richiesto.

	adottate dall'intermediario prevedano tale possibilità;		
	- modificare la lettera d), chiedendo che sia indicata la "possibile durata del contratto";	SI	Le Disposizioni sono state modificate nel senso richiesto.
	- chiarire la portata della lettera f), specificando che la prescritta spiegazione degli effetti dei finanziamenti riguarda solo il caso in cui gli stessi siano "denominati in valuta";	Chiarimento al lato	La lettera f) si riferisce esclusivamente ai finanziamenti denominati in valuta estera.
	- chiarire che le "informazioni generali" riguardano tutti i casi di "credito immobiliare offerto ai consumatori", a prescindere dalla forma tecnica impiegata.	SI	Le Disposizioni sono state modificate nel senso richiesto.
<i>Informazioni personalizzate (par. 5.2.2)</i>	Si chiede di:		
	- chiarire quale sia il trattamento delle spese sostenute dall'intermediario per l'attività istruttoria, nel caso in cui l'offerta vincolante non sia accettata dal consumatore;	Chiarimento al lato	I finanziatori definiscono il regime delle spese addebitabili ai consumatori, nel rispetto di quanto previsto dalla legge (art. 120-noviesdecies, comma 2, del TUB). Su questo aspetto non è prevista una normativa secondaria.
	- confermare che l'obbligo di informativa personalizzata può essere assolto consegnando il Prospetto informativo europeo standardizzato (PIES) al momento dell'offerta vincolante, chiarendo altresì se prima di tale fase il cliente abbia il diritto di chiedere e ottenere il PIES;	Chiarimento al lato	Il PIES deve essere consegnato al consumatore tempestivamente, dopo che quest'ultimo ha fornito le informazioni necessarie sulle sue esigenze, situazione finanziaria e preferenze, e comunque in tempo utile prima che il consumatore stesso sia vincolato da un contratto o da un'offerta. Il finanziatore provvede pertanto a consegnare il PIES al consumatore una volta decorso un ragionevole lasso di tempo da quando il consumatore ha fornito le informazioni richieste.

<p>- chiarire la portata del concetto di “vincolatività dell’offerta”, specificando a quali clausole si riferisca e se esso comporti il solo obbligo per la banca di mantenere ferma la propria proposta per sette giorni o anche un obbligo di concludere il contratto qualora il consumatore accetti la proposta nel periodo di sette giorni; nella seconda ipotesi, si chiede se il finanziatore possa condizionare l’offerta vincolante alla permanenza dei presupposti in base ai quali la stessa era stata formulata (es. con riguardo alla situazione finanziaria del cliente);</p>	Chiarimento al lato	Si ritiene che le caratteristiche dell’offerta vincolante siano disciplinate dal codice civile.
<p>- chiarire che il periodo di sette giorni decorre da quando il consumatore riceve una “offerta vincolante per il finanziatore”;</p>	SI	Le Disposizioni sono state modificate nel senso richiesto.
<p>- confermare che i contenuti dell’offerta vincolante possono essere definiti dalla singola banca, anche rinviando al PIES (per le condizioni economiche) e alla bozza di contratto (per le condizioni contrattuali);</p>	Chiarimento al lato	Si conferma che l’offerta vincolante può rinviare al PIES e alla bozza di contratto per le condizioni economiche e contrattuali, se allegati.
<p>- chiarire il significato della disposizione che richiede che nella tabella di ammortamento contenuta nel PIES sia riportato “il piano di ammortamento del capitale, che rappresenta la ripartizione di ciascun rimborso periodico”. Si osserva, inoltre, che questa voce non sarebbe riportata nelle indicazioni per la compilazione del PIES;</p>	SI	Le Disposizioni sono state modificate per chiarire.
<p>- eliminare l’obbligo di riportare nel PIES la tabella di ammortamento nel caso di contratti di credito a tasso variabile in quanto, per questi contratti, le oscillazioni dei tassi di riferimento non consentono di elaborare una tabella di ammortamento significativa utile per i consumatori;</p>	SI	L’osservazione è accolta e le Disposizioni sono state modificate per circoscrivere l’obbligo di riportare la tabella di ammortamento ai soli contratti a tasso fisso e a quelli che prevedono il rimborso differito degli interessi, in linea con la Direttiva.

	- eliminare l'avvertenza secondo la quale la clausola che prevede il c.d. "patto marciano" può <i>"comportare l'applicazione di condizioni più favorevoli ma rendere più rapida l'acquisizione dell'immobile da parte del finanziatore in caso di inadempimento del consumatore"</i> , sostituendola con un'informativa più generale;	In parte	L'osservazione è stata in parte accolta. L'avvertenza non è più prevista nell'ambito dell'informativa personalizzata e, parallelamente, è stata integrata quella inserita nel foglio contenente le informazioni generali.
	- anticipare l'informativa sul c.d. "patto marciano" al momento della messa a disposizione delle "informazioni generali";	In parte	Il foglio contenente le informazioni generali riporta, invece, un riferimento generale alle conseguenze dell'inserimento del "patto marciano" nel contratto.
	- con riferimento all'offerta vincolante, chiarire se la bozza di contratto possa essere consegnata "in bianco".	Chiarimento al lato	Si ritiene che l'offerta vincolante debba riportare l'indicazione delle parti.
TAEG (par. 5.2.4)	Si chiede di precisare che gli interessi moratori non sono presi in considerazione nel calcolo del TAEG.	SI	Le Disposizioni sono state modificate per precisare che gli oneri di mora sono esclusi dal calcolo del TAEG.
	Con riguardo al TAEG, si chiede di allineare i criteri di computo dei costi di apertura e tenuta conto e dei costi relativi all'utilizzazione di mezzi di pagamento, qualora il conto corrente sia obbligatorio, a quanto previsto dalla Sez. VII (specificando che sono inclusi solo i costi connessi con l'utilizzo o il rimborso del credito).	SI	Le Disposizioni sono state modificate nel senso richiesto.
	Si ritiene opportuno escludere il riferimento ai "costi relativi al mantenimento del conto corrente" per il caso di leasing.	NO	Se il conto corrente è obbligatorio, i relativi costi debbono essere presi in considerazione per il calcolo del TAEG.
	Si richiede di chiarire, con riguardo ai mutui a tasso misto che presentano un tasso di partenza variabile o un tasso iniziale fisso per una durata inferiore a 5 anni, che il PIES deve richiamare la possibilità di variazione del TAEG.	Chiarimento al lato	Si conferma che l'avvertenza deve essere fornita, in conformità di quanto previsto dall'allegato 4E.
	Si chiede di chiarire che le disposizioni sul calcolo del TAEG di cui all'allegato 5C si applicano a decorrere	Chiarimento al lato	Si conferma che le nuove disposizioni sul calcolo del TAEG si applicano a

	dall'entrata in vigore del Provvedimento posto in consultazione.		decorrere dall'entrata in vigore delle Disposizioni.
	Si chiede di chiarire che il prezzo di acquisto dell'immobile non va ricompreso nel TAEG.	SI	Le Disposizioni sono state modificate nel senso richiesto.
<i>Valutazione del merito creditizio del consumatore (par. 5.3)</i>	Si chiede di chiarire che il finanziatore può modificare le condizioni economiche e aumentare il tasso d'interesse in modo unilaterale, secondo la procedura prevista dall'art. 118 TUB, qualora il cliente abbia omesso intenzionalmente informazioni o falsificato informazioni rilevanti per la valutazione del merito creditizio.	Chiarimento al lato	Le Disposizioni sono state allineate alla formulazione dell'articolo 120- <i>undecies</i> del TUB.
	Si segnala che, diversamente da quanto previsto dall'art. 120- <i>undecies</i> del TUB, il par. 5.3 non richiama la circostanza che la valutazione del merito creditizio è svolta anche sulla base delle informazioni fornite dal consumatore mediante l'intermediario del credito.	SI	Le Disposizioni sono state modificate nel senso richiesto.
<i>Valutazione dei beni immobili (par. 5.4)</i>	Si ritiene che la disposizione, nel riferire la valutazione dei beni immobili alla concessione di finanziamenti garantiti da ipoteca, non si applichi al credito immobiliare in genere, e, in particolare, al <i>leasing</i> abitativo.	Chiarimento al lato	Le disposizioni adottate ai sensi dell'articolo 120- <i>duodecies</i> del T.U. si applicano alla valutazione degli immobili posti a garanzia delle esposizioni.
<i>Finanziamenti denominati in valuta estera (par. 6)</i>	Con riguardo compenso onnicomprensivo previsto per la conversione di un finanziamento denominato in valuta estera, si segnala l'opportunità di fare riferimento al recupero dei "solli oneri effettivamente sostenuti".	Chiarimento a lato	Le Disposizioni già prevedono che il compenso onnicomprensivo (che può essere richiesto al consumatore solo se previsto nel contratto) è commisurato alla natura e all'entità degli oneri finanziari che possono gravare sul finanziatore in relazione alla conversione del finanziamento.
	Si chiede di chiarire se:  - rientrano nell'ambito applicativo della disciplina solo i finanziamenti denominati in una valuta diversa dall'euro o anche altre ipotesi (es. il caso in cui i finanziamenti siano denominati in euro ma sia diversa la valuta nella quale il mutuatario percepisce il proprio	SI	È stata inserita la definizione di "valuta nazionale del consumatore" in modo da chiarire che i finanziamenti in valuta estera non sono necessariamente quelli in valuta

	reddito);		diversa dall'euro, in linea con quanto previsto dalla Direttiva e dal TUB.
	- il momento per definire la valuta in cui è denominato il finanziamento è quello della stipula del contratto, non assumendo rilievo eventuali modifiche successive;	Chiarimento al lato	L'art. 120- <i>quinquies</i> , comma 1, lett. n), del TUB stabilisce che la valuta in cui è denominato il credito viene individuata avendo riguardo al momento della stipula del contratto.
	- il rinvio effettuato alle "forme previste ai sensi della sezione IV" ricomprenda formato cartaceo, telematico e periodicità annuale della comunicazione (salva diversa richiesta espressa del cliente).	In parte	È stato chiarito che la comunicazione al consumatore deve essere effettuata tempestivamente. Il rinvio alle "forme previste ai sensi della sezione IV" riguarda solo le modalità tecniche della comunicazione. Considerato che la variazione del tasso di cambio può essere anche frequente e che la relativa comunicazione deve essere tempestiva, viene consentito che l'offerta di questi contratti contempli la sola comunicazione telematica di questa informazione.
<i>Comunicazioni alla clientela (par. 7)</i>	Si chiede di chiarire:		
	- la portata della disposizione che, in presenza di variazioni di tasso di interesse discendenti da variazioni del valore del tasso di riferimento reso pubblico con mezzi appropriati, prevede la possibilità di fornire al cliente una comunicazione su base annuale;	Chiarimento al lato	La comunicazione relativa all'andamento del parametro di riferimento può essere resa anche su base annuale.
	- se la tabella di ammortamento annuale da comunicare alla clientela debba riportare il piano di ammortamento calcolato sin dalla prima rata o se possano essere escluse le rate scadute;	Chiarimento al lato	È stato chiarito che la tabella di ammortamento riporta tutte le rate, incluse quelle scadute.
	- se la tabella di ammortamento può essere allegata anche alle comunicazioni periodiche relative a mutui erogati a soggetti diversi dai consumatori.	Chiarimento al lato	Si conferma che la tabella di ammortamento può essere allegata anche alle comunicazioni periodiche

			relative a mutui erogati anche a soggetti diversi dai consumatori.
	Si chiede che gli intermediari del credito siano destinatari degli obblighi di informazioni periodica.	NO	Le disposizioni del TUB sulle comunicazioni periodiche non si applicano agli intermediari del credito.
<i>Inadempimento del consumatore (par. 8)</i>	Si chiede di non prevedere un obbligo di comunicazione per l'ipotesi di reiterato ritardo nel pagamento delle rate; in alternativa, si chiede che l'obbligo di comunicazione possa essere assolto inserendo l'informazione in un'altra comunicazione rivolta alla cliente, senza la necessità di provvedere con comunicazione "apposita".	Chiarimento al lato	L'obbligo deve essere assolto con una comunicazione apposita in ragione della necessaria tempestività dell'interazione con il consumatore.
<i>Remunerazioni (par. 9)</i>	Si segnala che non viene fatto riferimento al fatto che i finanziatori remunerano, se del caso, gli intermediari del credito, secondo quanto previsto dall'art. 120-septiesdecies del TUB.	SI	Il par. 9 è stato integrato al fine di chiarire che le prescrizioni sulle remunerazioni si applicano anche agli intermediari del credito di cui il finanziatore eventualmente si avvale.
<i>Requisiti di professionalità (par. 10)</i>	Si chiede di:		
	i) confermare che fino al 21 marzo 2019 la valutazione circa la sussistenza dei requisiti di professionalità può essere basata esclusivamente sulla esperienza di almeno due anni;	Chiarimento al lato	Si conferma che, secondo quanto previsto nell'Allegato 3 della Direttiva, soltanto dopo il 21 marzo 2019 la sussistenza dei requisiti di professionalità non può essere accertata esclusivamente sulla base dell'esperienza di almeno due anni.
	ii) fornire criteri più dettagliati per attestare la conoscenza adeguata ed elevata di materie giuridiche, economiche, finanziarie e tecniche, attraverso un apposito colloquio, del personale preposto alla valutazione del merito creditizio, alla commercializzazione dei prodotti, all'assistenza al	In parte	Nelle Disposizioni è stato sostituito il termine "colloquio" con "test". Non si ritiene invece opportuno fornire ulteriori indicazioni sulle specifiche competenze da accertare, i cui contenuti sono rimessi al prudente

	consumatore, alla gestione dei reclami. Si chiede di chiarire, eventualmente, la possibilità di sostituire il colloquio con un questionario rilevato a distanza;		apprezzamento dei finanziatori.
	iii) chiarire se il personale preposto all'assistenza al consumatore e alla gestione dei reclami debba aver maturato un'esperienza professionale di almeno 2 anni nei settori relativi all'erogazione, distribuzione, intermediazione di prodotti creditizi o se sia sufficiente aver maturato l'esperienza professionale, anche non continuativa relativi a questi argomenti nell'ambito della propria attività.	Chiarimento al lato	I settori enumerati nelle Disposizioni non sono esaustivi ma esemplificativi; essi andranno calibrati in ragione delle funzioni svolte dal personale.
	Si segnala che il par. 10 si riferisce soltanto ai finanziatori e non anche agli intermediari del credito.	Chiarimento al lato	Ai sensi dell'articolo 13, comma 1- <i>bis</i> , del d.lgs. n. 141/2010, i requisiti di professionalità per il personale degli intermediari del credito saranno definiti con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze.
<b>Sezione VII</b>			
<i>Disposizioni di carattere generale: ambito di applicazione e disposizioni applicabili (par. 3)</i>	Si chiede di modificare i richiami ai paragrafi 9.1, 9.2 e 9.4 che non sono più presenti nella Sezione VII.	SI	Le Disposizioni sono state modificate per correggere i riferimenti non più attuali.
<b>Sezione XI</b>			
<i>Procedure interne (par. 2)</i>	Si chiede di chiarire che le disposizioni sulle procedure interne trovano applicazione non solo alle banche, ma anche agli intermediari finanziari.	SI	Le Disposizioni sono state modificate nel senso richiesto.
<b>Allegato 3</b>			
<i>Informazioni generali sul credito immobiliare ai consumatori</i>	Si propone che, nel far riferimento ai contratti con un <i>cap</i> o un <i>floor</i> , si eviti di qualificare tali clausole come componenti derivate implicite attesa la natura controversa di tale qualificazione.	SI	Il foglio contenente le informazioni generali è stato modificato nel senso richiesto. Resta in ogni caso impregiudicata ogni valutazione da parte dell'autorità giudiziaria sulla qualificazione giuridica delle clausole.

<p>Si chiede di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- precisare utilizzo e contenuto dell'Allegato, che attualmente richiama solo i finanziamenti erogati sotto forma di mutui, con riferimento al leasing immobiliare abitativo;</li> </ul>	SI	Il riferimento al "mutuo" contenuto nell'intestazione del documento è stato sostituito con "credito immobiliare". Il foglio contenente le informazioni generali è stato altresì adeguato per tener conto delle specificità del leasing abitativo.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- chiarire il significato dell'espressione "importo massimo finanziabile";</li> </ul>	Chiarimento al lato	Per "importo massimo finanziabile" si intende l'importo massimo della somma erogabile.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- confermare la possibilità di compilare alcune delle sezioni dell'Allegato tramite rinvio a un documento separato;</li> </ul>	NO	Il foglio contenente le informazioni generali è un documento unico e non può fare rinvio alle informazioni contenute in altri documenti.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- confermare che è possibile indicare le "Imposte di registro e tasse ipotecarie" con un rinvio alla "normativa fiscale applicabile tempo per tempo";</li> </ul>	SI	Nell'Allegato 3 è stata inserita una nota per precisare che l'imposta di registro e le tasse ipotecarie, in quanto non incluse nel TAEG, possono essere indicate mediante rinvio alla disciplina fiscale vigente.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- consentire che le informazioni generali possano essere messe a disposizione anche per mezzo di apparecchiature tecnologiche;</li> </ul>	Chiarimento al lato	Si conferma che le informazioni generali possono essere rese disponibili anche mediante apparecchiature tecnologiche.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- confermare la possibilità per gli intermediari di utilizzare un unico documento per le varie tipologie di credito immobiliare offerto;</li> </ul>	Chiarimento al lato	Si conferma che è possibile utilizzare un unico documento conforme all'Allegato 3 per le varie tipologie di credito immobiliare offerto.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- precisare, tra le regole relative alla formulazione delle esemplificazioni, che le variazioni del tasso possono tenere conto della presenza di clausole "cap" o "floor".</li> </ul>	SI	Il foglio contenente le informazioni generali è stato modificato nel senso richiesto.

	- sostituire la dicitura “informazioni sul finanziatore” con quella di “informazioni sul finanziatore e/o sull’intermediario del credito.	SI	Il foglio contenente le informazioni generali è stato modificato nel senso richiesto.
	- indicare, tra le eventuali spese incluse nel costo totale del credito, quelle relative ai servizi connessi con il contratto di credito prestati dall’intermediario del credito;	Chiarimento al lato	Il riferimento è già presente nel foglio contenente le informazioni generali (cfr. nota n. 8).
	- nel caso di offerta tramite intermediari del credito, integrare le informazioni sull’intermediario del credito con il riferimento all’elenco in cui è iscritto, al numero di iscrizione e, se del caso, al collaboratore che entra in contatto con il consumatore;	SI	Il foglio contenente le informazioni generali è stato modificato nel senso richiesto.
	- indicare i dettagli dell’intermediario del credito che eventualmente presta il servizio di consulenza;	SI	Il foglio contenente le informazioni generali è stato modificato nel senso richiesto (cfr. nota 18).
	- precisare che il finanziatore può svolgere la valutazione del merito creditizio anche sulla base delle informazioni ottenute tramite l’intermediario del credito.	NO	L’informazione non sembra necessaria, anche nella prospettiva di non appesantire eccessivamente il foglio contenente le informazioni generali.
<b>Allegato 4E</b>			
<i>Intermediari del credito di credito (Sez. 2) e Autorità di vigilanza (Sez. 15)</i>	Si chiede di prevedere informazioni aggiuntive sull’intermediario del credito (ad es., elenco in cui è iscritto, numero di iscrizione) e sull’Organismo degli Agenti e dei Mediatori;	NO	Il formato del PIES non consente di inserire informazioni aggiuntive rispetto a quelle previste dalla Direttiva.
<i>Caratteristiche principali del contratto di credito (Sez. 3)</i>	Si chiede di chiarire: i) se l’importo del credito da indicare debba essere il credito totale concesso o l’importo del credito al netto di eventuali altri costi finanziati	Chiarimento al lato	L’importo da indicare è quello del credito totale concesso; ai fini del calcolo del TAEG, si richiama tuttavia quanto indicato dalla Commissione Europea nelle <i>Guidelines on the application of Directive 2008/48/EC (Consumer Credit Directive) in relation to costs and the Annua</i>

			<i>I Percentage Rate of Charge</i> (par. 2.6).
	ii) se i campi relativi al valore di stima e all'importo massimo di credito erogabile possono essere modificati durante la fase precontrattuale.	Chiarimento al lato	In base a quanto previsto dall'art. 120- <i>novies</i> , comma 4, del T.U., è possibile affermare che il PIES può essere aggiornato.
	In relazione alle informazioni da dare per i contratti che prevedano il pagamento di soli interessi con rimborso alla fine del contratto, si chiede di chiarire:		
	i) se si fa riferimento al periodo di preammortamento;	Chiarimento al lato	L'espressione "contratto di credito che prevede il pagamento dei soli interessi" non si riferisce al periodo di preammortamento.
	ii) a cosa faccia riferimento il rimborso al termine della durata del contratto.	Chiarimento al lato	Il rimborso alla scadenza del contratto ha a oggetto il capitale residuo. L'informazione va fornita "se applicabile".
<i>Tasso d'interesse ed altri costi</i> (Sez. 4)	Per i finanziamenti a tasso variabile o misto, si chiede di chiarire se vanno indicate le eventuali pattuizioni <i>ad hoc</i> .	SI	La parte B, sez. 4, dell'Allegato è stata modificata nel senso richiesto.
	Si chiede di chiarire a quali contratti (a tasso variabile, misto o fisso) facciano riferimento le seguenti ipotesi previste nella parte A, sez. 4: - "(se applicabile) Questo TAEG è calcolato sulla base di alcune ipotesi relative al tasso di interesse, e quindi l'effettivo TAEG potrebbe risultare diverso da quello indicato."; - "(se applicabile) Poiché il tasso di interesse [di parte] del contratto di credito è variabile, l'effettivo TAEG potrà risultare diverso da quello qui indicato qualora il tasso di interesse del contratto cambi. Ad esempio, se il tasso di interesse aumenta a [scenario descritto nella parte B], il TAEG potrebbe aumentare a [inserire un TAEG esemplificativo corrispondente allo scenario]."; - "(se applicabile) Questo TAEG è calcolato nell'ipotesi	Chiarimento al lato	Le informazioni si riferiscono tutte alle ipotesi di finanziamento a tasso variabile o a tasso misto.

	che per tutta la durata del contratto il tasso di interesse si mantenga al livello pattuito per il periodo iniziale.”		
<i>Istruzioni per la compilazione del PIES Parte B, punto 1</i>	Si chiede di confermare che per i contratti di finanziamento a tasso variabile occorra indicare due TAEG: un TAEG basato sul tasso iniziale applicato; un TAEG basato sul tasso massimo applicabile ove previsto o, in mancanza, sul tasso di riferimento massimo degli ultimi venti anni.	Chiarimento al lato	Si conferma che la ricostruzione proposta è corretta.
	Si chiede di chiarire se, ai fini del calcolo del secondo TAEG nei contratti di finanziamento a tasso variabile con <i>cap</i> variabile nel corso del rapporto, sia necessario utilizzare il limite massimo più alto previsto.	Chiarimento al lato	Si conferma la necessità di fare riferimento al limite massimo più elevato.
	Si chiede di confermare, nei contratti di finanziamento a tasso variabile senza limite massimo, la possibilità di fare riferimento al tasso soglia antiusura come scenario peggiore applicabile ai fini del calcolo del TAEG.	NO	Lo scenario da prendere in considerazione deve essere quello previsto ai sensi della Direttiva (allegato 2, parte B, sezione IV).
<i>Frequenza e numero delle rate (Sez. 5, 6, 7)</i>	Si chiede di chiarire a quali condizioni può essere soggetta la consegna della tabella di ammortamento su richiesta del cliente, attesa la gratuità della comunicazione ai sensi della Sez. VI-bis, par. 7.	Chiarimento al lato	Fermo restando che ai sensi dell'articolo 120- <i>noviesdecies</i> del TUB la consegna è gratuita, il contratto potrebbe prevedere modalità per l'esercizio di questo diritto (es. preavviso).
	Si chiede di modificare la sez. 7 delle istruzioni di compilazione del PIES per includervi i “costi <i>una tantum</i> ”.	SI	L'Allegato 4E è stato modificato nel senso richiesto.
	Si chiede di chiarire se la tabella di ammortamento esemplificativa debba essere inserita nel PIES oppure se possa essere allegata o inserita in calce a quest'ultimo.	Chiarimento al lato	La tabella di ammortamento deve essere inserita nel PIES, il cui formato è disciplinato dalla Direttiva con norme di massima armonizzazione.
	Si chiede di chiarire se l'importo della rata da indicare sia l'importo complessivo o se sia necessario dettagliare le singole voci che lo compongono.	Chiarimento al lato	Fermo restando quanto previsto dalla sezione 7 della parte B, si conferma che non è necessario dettagliare le singole voci che compongono la rata.
	Si chiede se sia possibile, nei contratti di finanziamento a tasso variabile, esporre l'importo della rata calcolata	Chiarimento al lato	Si conferma che dovrà essere inserito l'importo della rata corrispondente

<p>al tasso massimo utilizzato per il calcolo del TAEG.</p> <p>Si chiede se, nei finanziamenti in valuta, sia sufficiente indicare che il tasso di cambio utilizzato per convertire il rimborso del finanziamento dalla valuta del credito ad Euro è determinata dal “mercato dei cambi”.</p>	<p>Chiarimento al lato</p>	<p>allo scenario previsto per il TAEG.</p> <p>Il PIES dovrà essere compilato con le specifiche informazioni richieste dal prospetto che, essendo disciplinato da norme di armonizzazione massima, non è suscettibile di alcun adattamento.</p>
<p><b>Allegato 5C</b></p>		
<p>Si chiede di chiarire - nel par. II, lett. f) - la rilevanza da attribuire al riferimento a “carte di debito ad addebito differito e carte di credito”, atteso che l’allegato 5C si applica ai contratti di credito immobiliare ai consumatori e agli altri finanziamenti concessi in presenza di un’ipoteca su un bene immobile.</p>	<p>Chiarimento al lato</p>	<p>La formulazione – che riprende letteralmente quella della Direttiva (Allegato 1) – ha riguardo alle forme tecniche del finanziamento.</p>