

Roma, 10 settembre 2018

Prot. n. 00031/2018

**Osservazioni dell'Associazione Italiana Prestatori Servizi di Pagamento  
A.P.S.P. e dei suoi Associati**

sulle

**MODIFICHE alle DISPOSIZIONI in  
MATERIA di “TRASPARENZA DELLE  
OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E  
FINANZIARI. CORRETTEZZA DELLE  
RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E  
CLIENTI”**

**Documento per la consultazione  
Luglio 2018**

Con riferimento alle modifiche alle disposizioni in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” (provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni) si riportano le osservazioni formulate dalla scrivente Associazione e dai suoi Associati.

\* \* \* \* \*

## Indice

Premessa .....	2
1.1. Sezione II: Pubblicità e Informazione precontrattuale; Paragrafo 2: Guide pratiche .....	2
1.2. Sezione VI: Servizi di pagamento; Paragrafo 4: Informazione precontrattuale .....	2
1.3. Sezione VI: Servizi di pagamento; Paragrafo 5.2: Modifiche delle condizioni previste nel contratto .....	3
1.4. Sezione VI: Servizi di pagamento; Paragrafo 5.2: Modifiche delle condizioni previste nel contratto .....	3

## Premessa

Con riferimento alle Disposizioni in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” posti in consultazione dalla Banca d’Italia, al fine di adeguare la disciplina nazionale al quadro normativo europeo, si riportano le principali osservazioni emerse dall’esperienza operativa della Scrivente.

### *1.1. Sezione II: Pubblicità e Informazione precontrattuale; Paragrafo 2: Guide pratiche*

Nell’ambito del suddetto paragrafo, si prevede che “Gli intermediari mettono a disposizione della clientela la Guida pratica sull’Arbitro Bancario Finanziario, stampata in conformità dei modelli pubblicati sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it). Gli intermediari promuovono altresì la diffusione, sul proprio sito internet o con le altre modalità ritenute più opportune, di ulteriori documenti divulgativi (“Guide”) redatti in conformità dei modelli pubblicati sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it)”

## Osservazioni

**A differenza della precedente formulazione, non è previsto alcun riferimento ai temi da considerare nel selezionare le "Guide da mettere a disposizione della clientela". A tal proposito, si richiede di esplicitare a quali modelli far riferimento.**

### *1.2. Sezione VI: Servizi di pagamento; Paragrafo 4: Informazione precontrattuale*

Nell’ambito del suddetto paragrafo, si prevede che “Prima della conclusione del contratto gli intermediari forniscono ai clienti almeno le seguenti informazioni:

[..] e) misure di tutela e correttive (descrizione delle eventuali misure di sicurezza che il cliente è tenuto ad adottare nell’utilizzo degli strumenti di pagamento e delle modalità per comunicare all’intermediario l’avvenuto smarrimento, sottrazione o utilizzo indebito dello strumento di pagamento ovvero l’uso non autorizzato del medesimo; la procedura sicura applicabile dall’intermediario per comunicare al cliente i rischi di frode nei pagamenti o di altri abusi”.

## Osservazioni

**Con riferimento all'adozione di una procedura sicura per effettuare le comunicazioni al cliente in merito al rischio frodi, si richiede di fornire una specifica indicazioni sulle metodologie applicabili dagli intermediari.**

### *1.3. Sezione VI: Servizi di pagamento; Paragrafo 5.2: Modifiche delle condizioni previste nel contratto*

Nell'ambito del suddetto paragrafo, si prevede che "Il contratto può prevedere che le modifiche si ritengono accettate se il cliente non recede entro la data indicata nella proposta per la loro applicazione; in questo caso la comunicazione precisa tale circostanza e richiama l'attenzione del cliente sul suo diritto di recedere e senza spese".

## Osservazioni

**La condizione per la modifica contrattuale prevede che il cliente non debba recedere entro la data indicata. Tale formulazione sostituisce quanto previsto nella precedente versione ossia: "assenza di un rifiuto". A tal proposito, si chiede di confermare se la nuova formulazione, come la precedente, possa essere interpretata come silenzio assenso.**

### *1.4. Sezione VI: Servizi di pagamento; Paragrafo 5.2: Modifiche delle condizioni previste nel contratto*

Nell'ambito del suddetto paragrafo, si prevede che "Se il cliente è un consumatore, il contratto quadro o le condizioni e informazioni a esso relative possono essere modificate se sussiste un giustificato motivo".

## Osservazioni

**Si richiede di specificare, a titolo esemplificativo, le fattispecie che possano determinare modifiche contrattuali per "giustificato motivo" qualora il cliente sia un consumatore.**

---

Associazione Italiana Prestatori Servizi di Pagamento

Il Presidente

**Martino Pimpinella**

