

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

DOMANDE FREQUENTI SUL PROVVEDIMENTO DEL 29 LUGLIO 2009 E SUCCESSIVE INTEGRAZIONI (di seguito denominato “Disposizioni”)

1. AMBITO DI APPLICAZIONE DELLE DISPOSIZIONI

1.1 Certificati di deposito

Sono stati chiesti chiarimenti in ordine al significato della precisazione contenuta nella nota n. 1 della sez. I, par. 1.1, secondo cui le Disposizioni si applicano ai depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari, che non costituiscono prodotti finanziari, nonché “ai buoni fruttiferi e ai certificati di deposito consistenti in titoli individuali non negoziati nel mercato monetario”; le incertezze interpretative sorgono anche in relazione a quanto previsto dalla comunicazione della Banca d'Italia del luglio 2006, che escludeva l'applicabilità del TUB ai certificati di deposito.

La norma tiene conto della definizione di “strumenti del mercato monetario” contenuta nel TUF (art. 1, comma 1 *ter*), che richiama i certificati di deposito tra le categorie di strumenti finanziari normalmente negoziati nel mercato monetario, compresi tra gli strumenti finanziari ai quali non si applicano le regole del TUB. Conseguentemente, rientrano nel campo di applicazione delle Disposizioni solo quelle particolari tipologie di certificati di deposito consistenti in titoli individuali che non vengono negoziati nel mercato monetario e, quindi, non sono strumenti finanziari.

Con riguardo alla comunicazione del luglio 2006, si rammenta che le Disposizioni (sez. I, par. 5) hanno abrogato tutte le note interpretative emanate in relazione alla disciplina previgente.

1.2 Contratti oggetto di trattativa individuale

Le Disposizioni escludono dall'ambito di applicazione degli obblighi sulla pubblicità e sull'informativa precontrattuale i contratti unilateralmente predisposti dal cliente e quelli che costituiscono oggetto di trattativa individuale (sez. II, par. 1).

E' stato chiesto se nell'ambito dell'esenzione possano essere ricompresi anche i servizi accessori rispetto a un contratto oggetto di trattativa individuale (ad es., un conto corrente o un deposito titoli strumentali all'esecuzione di un finanziamento *corporate*), allegati alla documentazione relativa al contratto “principale”.

Qualora i contratti relativi ai servizi accessori formino anch'essi oggetto di negoziazione tra le parti – sebbene ovviamente l'attenzione dei contraenti si concentri di regola su altri aspetti del rapporto – si ritiene che essi rientrino fra quelli a trattativa individuale e che, pertanto, possano essere esclusi dall'applicazione degli obblighi previsti dalla Sezione II delle Disposizioni.

1.3 Nozione di “clienti al dettaglio”

a) Definizione di “cliente al dettaglio”

È stato chiesto se possano essere esclusi dalla nozione di “clienti al dettaglio”, in ragione delle loro peculiari caratteristiche, soggetti quali gli SPV costituiti nell’ambito di operazioni di cartolarizzazione e le Associazioni temporanee di imprese, le cui caratteristiche dimensionali potrebbero indurre a qualificarli come micro-imprese, nonché le Casse di previdenza, in qualità di enti senza finalità di lucro.

Nel rammentare che in base alle Disposizioni (sez. I, par. 3) gli enti senza finalità di lucro sono sempre da classificare nell’ambito della clientela al dettaglio, si fa presente che – più in generale – la definizione di “cliente” contenuta nelle Disposizioni consente di escluderne dall’applicazione tutti i soggetti che svolgono attività di intermediazione finanziaria, nonché le società che appartengono al medesimo gruppo dell’intermediario prestatore del servizio e le società che controllano quest’ultimo, che sono da questo controllate o sono sottoposte a comune controllo. Ne consegue che, indipendentemente dalle dimensioni, i soggetti riconducibili a queste situazioni non rientrano fra i clienti destinatari della disciplina sulla trasparenza.

b) Modifica della classificazione di “cliente al dettaglio”

Con riferimento alla previsione secondo cui gli intermediari devono rilevare la qualifica di “cliente al dettaglio” dei singoli clienti prima della conclusione del contratto e sono tenuti a cambiarla successivamente solo se il cliente ne fa richiesta (sez. I, par. 1.2 delle Disposizioni), è stato chiesto se l’intermediario, ove ravvisi un mutamento dei presupposti per la classificazione del cliente in una data categoria, possa disporre di propria iniziativa – indipendentemente da una richiesta del cliente – una modifica della classificazione stessa.

Tenuto conto che le regole concernenti la qualificazione come “consumatore” o “cliente al dettaglio” di determinate tipologie di clienti sono poste a tutela di questi ultimi, in quanto li rendono destinatari di una disciplina di trasparenza rafforzata, si ritiene che spetti esclusivamente all’interessato chiedere, ove ne ricorrano i presupposti, una nuova classificazione. Va da sé che l’intermediario potrà far presente al cliente il mutamento dei presupposti alla base della classificazione iniziale.

c) Modalità di classificazione delle imprese

Con riferimento alle imprese per le quali le informazioni necessarie per la classificazione non siano disponibili, è stato chiesto se debbano essere classificate come “clienti al dettaglio” o come altri clienti.

Si precisa che gli intermediari debbono chiedere alle imprese le informazioni necessarie alla classificazione e, finché queste non le abbiano fornite, classificarle come “clienti al dettaglio”.

1.4 Promozione e collocamento di contratti di finanziamento

È stato chiesto se i soggetti iscritti in ruoli, albi, elenchi tenuti da pubbliche autorità, ordini, consigli professionali, che sulla base di convenzioni con intermediari svolgono l’attività di promozione e collocamento di prodotti di finanziamento, siano tenuti al rispetto della disciplina dell’offerta fuori sede prevista dalle Disposizioni. In caso affermativo, si domanda di chiarire se le

Disposizioni si applichino anche nel caso in cui questi soggetti si limitino a promuovere i contratti di finanziamento, senza collocarli.

In proposito, si rammenta che le regole sull'offerta fuori sede (sez. II, par. 4) si applicano a tutti i casi di offerta svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze dell'intermediario, anche se realizzata attraverso soggetti terzi. La qualifica di "soggetti iscritti in ruoli, albi o elenchi, tenuti da pubbliche autorità, da ordini o da consigli professionali" vale solo a escludere che l'attività di raccolta di richieste di finanziamento svolta da questi soggetti, alle condizioni specificate dal d.P.R. n. 287/2000, integri la fattispecie di mediazione creditizia.

Si precisa, inoltre, che la definizione di "offerta fuori sede" (sez. I, par. 3 delle Disposizioni) comprende tanto la promozione quanto il collocamento di operazioni e servizi bancari e finanziari. Ne deriva che anche la promozione dei finanziamenti ricade nell'ambito di applicazione della disciplina sulla trasparenza, ad eccezione ovviamente delle regole che riguardano la stipula dei contratti, attività estranea alla promozione.

2. ANNUNCI PUBBLICITARI

Sono stati chiesti chiarimenti in merito alle modalità di applicazione delle Disposizioni nel caso di utilizzo di particolari tecniche di comunicazione pubblicitaria via internet (di seguito denominate, per brevità, "comunicazioni pubblicitarie sintetiche"), quali: a) i *banner* o il *popup* pubblicitario (messaggi promozionali che appaiono automaticamente allorché l'utente si collega a una determinata pagina web); b) le sezioni sponsorizzate dei motori di ricerca (che, a seguito di un'interrogazione su un motore di ricerca, appaiono di norma in alto e/o lateralmente sulla pagina con i risultati). In particolare, è stato chiesto se in questi casi l'obbligo di specificare negli annunci pubblicitari le informazioni previste dalla Sezione II, par. 5, delle Disposizioni (natura di messaggio con finalità promozionale, rinvio ai fogli informativi per le condizioni contrattuali e, per i finanziamenti, indicazione del TAEG) possa essere soddisfatto attraverso il collegamento diretto (*link*) ad altra pagina web ove è formulato il messaggio pubblicitario vero e proprio con la descrizione delle caratteristiche del prodotto (c.d. "pagina d'atterraggio").

Considerato che queste comunicazioni pubblicitarie presentano un carattere estremamente sintetico e che le informazioni in esse contenute non sono sufficienti per accedere all'offerta reclamizzata se non attraverso l'utilizzo del *link* alla pagina dell'annuncio vero e proprio, si ritiene che le informazioni e le avvertenze richieste dalle Disposizioni possano essere inserite nella "pagina di atterraggio". Va da sé che – anche alla luce di quanto previsto dall'art. 123, comma 2 del TUB - questa soluzione implica l'assenza, nelle comunicazioni pubblicitarie sintetiche, di qualsiasi indicazione sulle condizioni economiche offerte. Con riferimento alla "pagina di atterraggio", si richiama ad un rispetto scrupoloso e sostanziale delle previsioni in tema redazione dei documenti (Sezione I, par. 1.4) e alla conseguente necessità che le informazioni richieste dalla Sezione II, par. 5 siano riportate nella prima pagina di atterraggio con un linguaggio e una grafica chiara, evitando ulteriori rinvii ad altre pagine web.

3. FOGLI INFORMATIVI

3.1 Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Le Disposizioni prevedono che i fogli informativi includano le clausole contrattuali che riguardano i tempi massimi di chiusura del rapporto (sez. II, par. 3). Viene chiesto di precisare se i

contratti che attualmente non contengono alcuna clausola riguardante i tempi di chiusura debbano essere integrati.

Si fa presente che le Disposizioni hanno ad oggetto la trasparenza delle condizioni contrattuali e non disciplinano direttamente il contenuto dei contratti, in merito al quale valgono le regole stabilite dal TUB. Pertanto l'inserimento nel foglio informativo dei tempi massimi di chiusura del rapporto è obbligatorio quando il contratto li prevede. Considerata l'importanza della definizione dei tempi di chiusura del rapporto, sia a fini di trasparenza che di tutela del cliente, si richiama peraltro l'opportunità che essi siano individuati con chiarezza e pubblicizzati nel foglio informativo.

3.2 Servizi accessori

La sezione II, paragrafo 3, delle Disposizioni prevede che il foglio informativo contenga "le informazioni sui servizi accessori (ad esempio, carta di debito accessoria rispetto a un conto corrente)"; se il servizio accessorio è commercializzato anche individualmente, va inoltre predisposto un apposito foglio informativo per il singolo servizio (sez. II, par. 3, nota 4).

E' stato chiesto quale sia l'esatta portata da attribuire alla nozione di "accessorietà" e, in particolare, se la disciplina richiede di inserire nei fogli informativi dei contratti di conto corrente tutte le informazioni relative ad ogni tipo di carta (di debito e di credito) che possa essere associata al conto.

La disposizione è volta ad assicurare che tutte le informazioni concernenti i rapporti commercializzati unitamente al conto corrente siano fornite ai clienti in un unico documento, poiché solo in questo modo è possibile apprezzare la convenienza del medesimo. Quindi le informazioni sul servizio "accessorio" devono essere incluse nei fogli informativi ogni qual volta, nell'ambito delle politiche di offerta dell'intermediario, la commercializzazione di un determinato prodotto sia ordinariamente associata all'offerta di uno o più servizi accessori (ad esempio, perché si tratta di conti correnti "a pacchetto" in cui è inclusa una data carta di debito e/o di credito, oppure perché la fascia di clientela alla quale è destinato un certo tipo di conto corrente coincide con quella cui l'intermediario propone normalmente una specifica carta).

Non è invece necessario inserire nei fogli informativi le condizioni relative a servizi che, pur potendo essere commercializzati contestualmente a un dato prodotto, rispondono a caratteristiche specifiche del singolo cliente o vengono da questo appositamente richiesti, anche in aggiunta o in sostituzione di componenti del "pacchetto" offerto dall'intermediario.

3.3 Calcolo del TAEG

Le Disposizioni (sez. II, par. 8) impongono di indicare nei fogli informativi e nei documenti di sintesi dei contratti di finanziamento il Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG), calcolato secondo quanto previsto dalla disciplina in materia di credito al consumo. Nel foglio informativo "standardizzato" relativo al mutuo ipotecario per i consumatori, in apertura della sezione dedicata alle principali condizioni economiche, si precisa che "Oltre al TAEG vanno considerati altri costi, quali le spese e le imposte per la stipula del contratto e l'iscrizione dell'ipoteca, nonché le spese di assicurazione dell'immobile ipotecato".

In relazione a queste previsioni, è stato chiesto di chiarire se l'imposta sostitutiva di cui all'art. 17 del d.P.R. n. 601/1973 debba essere inclusa o meno nel calcolo del TAEG.

Si conferma l'orientamento secondo cui, non figurando espressamente tra gli elementi esclusi dal TAEG, l'imposta sostitutiva va inclusa nel calcolo ogni qual volta il finanziatore eserciti la facoltà di rivalsa nei confronti del cliente, in quanto in questi casi essa può considerarsi rientrante fra le "altre spese contemplate dal contratto", da includere nel TAEG ai sensi dell'art. 2, comma 3, lettera f) del D.M. 8 luglio 1992. Anche quando non ricorrano questi presupposti, l'esistenza degli oneri di imposta va comunque richiamata al consumatore affinché questi sia in grado di valutare il complesso dei costi derivanti dalla stipula del contratto: a questa finalità rispondono, nel foglio informativo standardizzato, sia l'avvertenza posta in apertura della sezione dedicata alle principali condizioni economiche sia l'apposita voce contenuta nella sezione "Altre spese da sostenere".

Si fa presente, in ogni caso, che tutte le imposte sono destinate a breve a confluire nel calcolo del TAEG, in attuazione delle espresse previsioni in tal senso contenute nella direttiva 2008/48/CE relativa ai contratti di credito ai consumatori.

3.4 Calcolo dell'ISC

3.4.1 ISC dei conti correnti destinati ai consumatori

a) *Omessa indicazione dell'ISC per i profili ai quali il prodotto non è adatto*

In relazione alla previsione delle Disposizioni secondo cui, se il contratto di conto corrente è destinato unicamente a uno o più profili di clientela, il campo relativo ai profili ai quali esso non è destinato può riportare la dicitura "non adatto" (sez. II, par. 8), è stato chiesto di chiarire se questa regola si applichi ai soli casi in cui sono previsti limiti contrattuali alla sottoscrizione da parte di clienti non appartenenti alle categorie cui il conto è destinato o se, invece, la dicitura "non adatto" possa essere apposta anche nei casi in cui la banca ritenga in astratto quello specifico conto non coerente con l'operatività di alcuni profili.

Alla luce delle finalità perseguite dalla disciplina, che intende mettere a disposizione dei consumatori uno strumento per confrontare agevolmente i costi derivanti dal contratto con le altre offerte disponibili sul mercato, si ritiene che l'omissione dell'ISC (da sostituire con la dicitura "non adatto") si giustifichi esclusivamente nei casi in cui il contratto non può essere commercializzato alla clientela che ricade in profili diversi da quelli ai quali esso è destinato. Quando, invece, è anche solo astrattamente possibile che il consumatore sottoscriva il contratto – pur riconoscendosi in un profilo non pienamente coerente con il "target" del prodotto – è necessario che sia informato dei suoi costi orientativi attraverso l'ISC.

b) *Carte di credito charge e revolving*

Con riferimento alle modalità di calcolo dell'ISC, è stato chiesto se, laddove il cliente abbia in dotazione una carta di credito *charge* (a saldo) e una *revolving*, nel calcolo di tale indicatore debbano essere considerate entrambe le tipologie di carte, stante la loro differente natura, ovvero una sola di esse, avuto riguardo al fatto che nell'allegato 5 A è previsto che si debba considerare quella con il canone più basso.

Tenuto conto che la finalità dell'ISC è quella di misurare il costo del conto corrente e non quello delle operazioni di credito, si ritiene che vada presa in considerazione unicamente la carta *charge* e non la *revolving*, considerata la natura di quest'ultima, che costituisce un mezzo di finanziamento.

3.4.2 ISC dell'apertura di credito offerta a clienti al dettaglio

a) *Modalità di calcolo dell'ISC*

Le Disposizioni (sez. II, par. 8) prevedono che per "le aperture di credito...l'ISC è denominato 'Tasso Annuo Effettivo Globale' (TAEG) ed è calcolato come il TAEG previsto dalla disciplina in materia di credito al consumo". Poco oltre, viene specificato che per le aperture di credito in conto corrente offerte a clienti al dettaglio l'ISC è calcolato secondo le modalità previste dall'Allegato 5B alle Disposizioni.

Si conferma che le modalità di calcolo indicate dall'Allegato 5B si riferiscono esclusivamente alle aperture di credito in conto corrente.

b) *Anticipi su fatture e salvo buon fine*

È stato chiesto se l'ISC previsto per le aperture di credito vada indicato anche nei fogli informativi relativi ai servizi di anticipi su fatture e salvo buon fine, in quanto forme tecniche di utilizzo di un affidamento in conto corrente.

Le ipotesi di utilizzo dell'affidamento sulle quali si basa la disciplina del calcolo dell'ISC prescindono dalla specifica modalità tecnica con la quale avviene l'utilizzo; si conferma quindi la necessità di indicare l'ISC anche nei casi sopra descritti, considerato anche che non vi sono ostacoli di ordine pratico all'indicazione dell'ISC dell'apertura di credito a fronte di queste particolari forme tecniche di utilizzo del fido (come dimostrato dall'esame di alcuni fogli informativi di banche che già riportano l'indicatore con riferimento agli anticipi su fatture e al salvo buon fine).

c) *Indicazione nel foglio informativo delle ipotesi di calcolo dell'ISC previste nell'Allegato 5B*

E' stato chiesto se sia possibile omettere l'indicazione nel foglio informativo della terza ipotesi di calcolo dell'ISC prevista dall'Allegato 5B ("il contratto non prevede l'applicazione né della commissione per la messa a disposizione dei fondi né della commissione di massimo scoperto"), quando la banca non offre contratti che corrispondano a questa ipotesi ma si limiti, eventualmente, a negoziare con singoli clienti l'eliminazione di entrambe le commissioni.

Per quanto ovvio, si conferma che il calcolo dell'ISC dell'apertura di credito in conto corrente va effettuato selezionando, fra le tre ipotesi alternative indicate nell'Allegato 5B, quella pertinente sulla base della struttura delle commissioni in concreto applicata dalla banca all'affidamento. Se la banca non offre contratti senza CMS né commissioni per la messa a disposizione dei fondi, il foglio informativo non dovrà quindi riportare esempi di calcolo dell'ISC riferiti a questa ipotesi. Resta fermo, peraltro, che qualora in sede di trattativa individuale con il cliente sia stata pattuita l'inapplicabilità di entrambe le commissioni, il documento di sintesi precontrattuale dovrà riportare l'ISC dell'apertura di credito calcolato sulla base delle condizioni "personalizzate" concordate con il cliente e farà, quindi, riferimento all'ipotesi in cui il contratto non prevede né l'una né l'altra commissione.

d) *Modifica delle ipotesi di utilizzo definite nell'Allegato 5B*

Con riferimento alle modalità di calcolo dell'ISC, è stato chiesto se sia possibile, in aggiunta agli esempi indicati nell'Allegato 5B che si riferiscono a un affidamento di 1.500 euro, riportare ulteriori e diverse ipotesi di utilizzo prescelte dalla singola banca sulla base della normale operatività della sua clientela.

Anche su questo aspetto occorre tener presente la finalità della disciplina: l'utilità dell'ISC nel foglio informativo come strumento di confronto tra le varie offerte disponibili sul mercato e come mezzo di verifica nel continuo della convenienza del contratto sottoscritto rispetto agli altri prodotti, presuppone necessariamente la piena confrontabilità tra gli indicatori calcolati dalle diverse banche. Consentire a queste ultime di variare gli esempi di operatività impedirebbe il paragone tra le offerte e renderebbe, di fatto, inutile la previsione dell'ISC.

e) *Modalità di calcolo degli interessi*

Sono stati domandati chiarimenti circa le modalità di calcolo degli interessi previste nell'Allegato 5B, che risulterebbero diverse rispetto a quelle abitualmente utilizzate dalle banche per il conteggio scalare trimestrale.

Si conferma la necessità di applicare la formula per il calcolo degli interessi prevista dalle Disposizioni, che riprende quella contemplata dalla direttiva comunitaria in materia di credito al consumo.

f) *Commissioni applicabili*

L'allegato 5B prevede diverse formule di calcolo a seconda che il contratto preveda l'applicazione di: i) una commissione per la messa a disposizione dei fondi; ii) una commissione di massimo scoperto (CMS); iii) nessuna delle due commissioni precedenti.

Si precisa che non è prevista una formula di calcolo per il caso in cui il contratto stabilisca l'applicazione cumulativa della commissione per la messa a disposizione dei fondi e della CMS perché, ai sensi di legge, la prima delle due commissioni deve essere "onnicomprensiva" (cfr. art. 2-bis del d.l. n. 185/2008, convertito in legge, con modificazioni, dalla l. n. 2/2009): essa, pertanto, non può convivere con altre commissioni che, come nel caso della CMS, siano volte a remunerare, direttamente o indirettamente, la disponibilità delle somme.

4. DOCUMENTO DI SINTESI DELL'APERTURA DI CREDITO

Sono stati chiesti chiarimenti in merito all'obbligo di riportare nel documento di sintesi l'ISC relativo all'apertura di credito: poiché il documento di sintesi si basa sulle condizioni effettivamente applicate al singolo cliente, si domanda in particolare se anche il calcolo dell'ISC possa essere "personalizzato", applicando ipotesi di utilizzo del fido diverse da quelle indicate dalle Disposizioni con riferimento al calcolo dell'ISC da riportare nel foglio informativo.

L'eventuale negoziazione individuale di condizioni più favorevoli per il cliente (ad es., in termini di tasso) comporta la necessità di personalizzare l'ISC del documento di sintesi rispetto a quello riportato nel foglio informativo. Gli scenari di utilizzo da impiegare nel calcolo, invece, devono rimanere identici a quelli prospettati nel foglio informativo, in quanto il cliente deve poter confrontare in modo omogeneo – sulla base cioè delle medesime ipotesi di utilizzo dell'affidamento – le condizioni a lui applicate rispetto a quelle offerte alla generalità della clientela, per verificare l'effettiva convenienza del contratto propostogli.

5. CONSEGNA AL CLIENTE DI UN ESEMPLARE DEL CONTRATTO

Le Disposizioni prevedono (sez. III, par. 2) che, una volta sottoscritto il contratto, un esemplare di quest'ultimo – comprensivo delle condizioni generali – debba essere consegnato al cliente e che la consegna sia attestata da un'apposita sottoscrizione, ulteriore rispetto alla firma del contratto, apposta dal cliente sull'esemplare conservato dall'intermediario.

E' stato chiesto se la sottoscrizione prevista dalla norma possa essere accorpata con quella, richiesta dalla legge, relativa all'approvazione da parte del cliente delle clausole vessatorie contenute nel contratto.

Considerata la diversa finalità alla quale le due sottoscrizioni sono preordinate e, soprattutto, la necessità di richiamare specificamente l'attenzione del cliente su entrambe le circostanze (consegna dell'esemplare del contratto, approvazione delle clausole vessatorie), si fa presente che le firme vanno acquisite separatamente.

6. COMUNICAZIONI PERIODICHE

6.1 Contratti oggetto di trattativa individuale

È stato chiesto se l'esenzione dagli obblighi precontrattuali prevista dalle Disposizioni per i contratti oggetto di trattativa individuale (sez. II, par. 1) comporti in queste ipotesi la possibilità per l'intermediario di omettere l'invio al cliente del documento di sintesi periodico.

Si conferma che il rilievo della trattativa individuale è limitato alle sole fasi della pubblicità e dell'informativa precontrattuale (sez. II delle Disposizioni) e che la deroga agli obblighi di trasparenza non si estende alle comunicazioni in corso di rapporto, per le quali appare essenziale assicurare a ogni cliente un aggiornamento nel continuo sulle condizioni applicate al rapporto.

6.2 Contenuto del documento di sintesi

Le Disposizioni stabiliscono che "la comunicazione periodica è effettuata mediante invio o consegna di un rendiconto e del documento di sintesi delle principali condizioni economiche" (sez. IV, par. 3.1). Viene chiesto di chiarire se, nonostante l'uso del termine "principali", il documento di sintesi periodico debba riportare tutte le condizioni economiche.

Tenuto conto che il documento di sintesi periodico aggiorna quello unito al contratto, che riporta in maniera personalizzata le condizioni economiche pubblicizzate nel foglio informativo, si conferma che esso deve riportare tutte le condizioni economiche in vigore.

6.3 Tempi di invio delle comunicazioni periodiche

Con riferimento alla tempistica dell'invio delle comunicazioni periodiche relative al conto corrente per i consumatori (documento di sintesi, estratto conto e riepilogo delle spese complessivamente sostenute nell'anno solare), è stato chiesto se sia possibile inviare al cliente il documento di sintesi e il riepilogo delle spese relativo all'anno precedente entro il 31 marzo di ogni anno, fermo restando l'invio dell'estratto conto immediatamente dopo la chiusura dell'anno.

Secondo le Disposizioni (sez. IV, par. 3.2), la comunicazione di fine anno (relativa, quindi, al periodo che si conclude il 31 dicembre) consiste del documento di sintesi e dell'estratto conto, nel quale va riportato il riepilogo delle spese sostenute in corso d'anno: è quindi necessario l'invio congiunto dei due documenti, considerato che il cliente deve poter immediatamente confrontare

il totale delle spese sostenute nell'anno solare con l'ISC riportato nel documento di sintesi allegato.

6.4 Operazioni considerate ai fini del riepilogo delle spese

Sempre con riferimento al riepilogo delle spese del conto corrente per i consumatori, viene fatto presente che l'elenco delle operazioni che vengono prese in considerazione a questi fini non coincide con il numero e la tipologia di operazioni associate ai profili previsti per il calcolo dell'ISC del conto corrente. Per evitare che il cliente effettui un confronto tra due aggregati non omogenei (costo effettivamente sostenuto durante l'anno e ISC relativo al profilo di operatività prescelto), viene suggerito di prevedere che il riepilogo spese riporti un subtotale relativo alle sole voci che corrispondono ad elementi da includere nel calcolo dell'ISC.

La soluzione proposta non appare condivisibile, in quanto la finalità dell'ISC nelle comunicazioni periodiche è essenzialmente quella di consentire al cliente di verificare, attraverso un confronto tra l'indicatore relativo al proprio profilo e i costi effettivamente sostenuti durante l'anno, la permanente convenienza del contratto sottoscritto. Eventuali scostamenti significativi tra i due importi possono dipendere, per l'appunto, dalla circostanza che la tipologia e/o il numero di operazioni effettivamente eseguite dal cliente non sono (o non sono più) coerenti con il profilo inizialmente prescelto; lo scostamento, pertanto, costituisce un segnale importante che serve a richiamare l'attenzione del cliente sull'opportunità di valutare se sul mercato non siano presenti offerte più adeguate alla sua effettiva operatività. Imporre un confronto tra voci omogenee impedirebbe l'emergere di questo segnale.

6.5 Documento di sintesi periodico relativo all'apertura di credito in conto corrente

Un ulteriore quesito è stato formulato con riguardo al calcolo dell'ISC dell'apertura di credito in conto corrente da riportare nel documento di sintesi periodico. In proposito, è stato chiesto di precisare se il documento di sintesi periodico relativo alle aperture di credito in conto corrente debba riportare un ISC "personalizzato" alla luce dell'effettiva operatività del cliente, oppure sia possibile, come è previsto per il conto corrente per i consumatori, riportare l'ISC indicato nel foglio informativo in vigore.

Nessuna delle soluzioni prospettate è condivisibile, in quanto nel documento di sintesi periodico deve essere indicato lo stesso ISC riportato nel documento di sintesi iniziale; solamente nel caso in cui siano nel frattempo variate le condizioni economiche, l'ISC dovrà essere calcolato sulla base delle nuove condizioni, ferma restando l'identità delle ipotesi di utilizzo, al fine di assicurare il confronto tra le varie offerte presenti sul mercato.

6-bis TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA

È stato chiesto se l'obbligo di comunicare alla Banca d'Italia l'indirizzo dei siti internet eventualmente utilizzati nei rapporti con la clientela, previsto dalla Sezione X delle Disposizioni, riguardi esclusivamente gli intermediari che utilizzano le tecniche di comunicazione a distanza in ogni fase della commercializzazione dei prodotti (ivi compresa la stipula dei contratti) oppure si applichi anche ai casi in cui i siti internet vengono impiegati soltanto in alcune fasi del rapporto con il cliente (ad es., pubblicità delle condizioni contrattuali).

Poiché l'obbligo in questione è espressamente finalizzato al controllo sul rispetto delle regole relative all'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza (Sezione V delle Disposizioni), che si applicano anche quando non tutte le fasi della commercializzazione avvengono attraverso queste tecniche, si conferma che gli intermediari sono tenuti ad adempiervi anche quando non utilizzano il sito internet per la conclusione dei contratti.

7. SERVIZI DI PAGAMENTO

7.1 Prodotti di moneta elettronica al portatore

Con riferimento ai prodotti di moneta elettronica anonimi di cui all'art. 25, comma 6, lettera d), del d.lgs. n. 231/2007, è stato chiesto se: i) in caso di offerta fuori sede, sia obbligatoria la consegna del documento "Principali diritti del cliente" e del foglio Informativo; ii) in assenza di un obbligo di forma scritta dei relativi contratti, si possa ritenere escluso anche l'obbligo di consegnare al cliente, prima della conclusione del contratto, il documento di sintesi o in alternativa una copia completa del testo contrattuale idonea per la stipula (sez. VI, par. 4.1.1 delle Disposizioni).

Per quanto attiene all'offerta fuori sede, si fa presente che le previsioni relative al documento "Principali diritti del cliente" non si applicano ai servizi di pagamento, in quanto non richiamate dalla Sezione VI, par. 3.1, delle Disposizioni. Va invece consegnato, anche in caso di offerta fuori sede, il foglio informativo.

Relativamente alla questione *sub ii)*, si segnala che, qualora l'intermediario si avvalga della facoltà di non predisporre un testo contrattuale scritto, dovrà comunque consegnare al cliente il documento di sintesi.

7.2 Singole operazioni non rientranti in un contratto quadro

7.2.1 Nozione

È stato chiesto se debbano considerarsi "singole operazioni non rientranti in un contratto quadro" le sole operazioni di pagamento richieste da clienti occasionali dell'intermediario ovvero anche quelle effettuate occasionalmente dai clienti che hanno in essere un contratto quadro.

Si conferma che rientrano fra le operazioni singole anche quelle richieste dai titolari di un contratto quadro con l'intermediario, qualora esse abbiano ad oggetto servizi diversi da quelli previsti dal contratto stesso.

7.2.2 Obblighi di forma e informazioni precontrattuali

Sono stati formulati quesiti in relazione alla forma delle singole operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro e alle modalità con le quali fornire al cliente le relative informazioni precontrattuali.

Si conferma che per le operazioni singole non rientranti in un contratto quadro – indipendentemente dal loro importo – non è obbligatoria la forma scritta, che ai sensi dell'art. 126-*quinquies* TUB e della Sezione VI, par. 5.1, delle Disposizioni è richiesta esclusivamente per i contratti quadro.

Con riferimento alle modalità con le quali va resa ai clienti l'informativa precontrattuale per questo tipo di operazioni, le Disposizioni (sez. VI, par. 4.2.1) prevedono che gli intermediari mettano a disposizione le informazioni necessarie mediante esposizione nei locali aperti al

pubblico di un cartello o allestimento di apparecchiature tecnologiche consultabili dal cliente oppure, in alternativa, mediante consegna di copia del contratto, nel cui frontespizio sono riportate le informazioni medesime. Tenuto conto che, come detto, per le singole operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro non è obbligatoria la forma scritta, la possibilità di adottare la seconda tra le due alternative dipende dalla libera scelta dell'intermediario di predisporre un contratto scritto.

8. REQUISITI ORGANIZZATIVI

8.1 Valutazione del profilo del cliente e adozione di presidi organizzativi

In relazione alla previsione delle Disposizioni secondo cui gli intermediari che operano con clientela al dettaglio devono adottare procedure interne volte ad assicurare che il cliente non sia indirizzato verso prodotti evidentemente inadatti alle proprie esigenze finanziarie (sez. XI, par. 2), è stato chiesto se, al fine di consentire al cliente di individuare il prodotto adeguato alle proprie necessità, gli intermediari siano tenuti a valutare caratteristiche ed esigenze operative del cliente e a comunicare al medesimo, al momento dell'apertura del rapporto e in occasione dell'invio delle comunicazioni periodiche, l'esito di tali valutazioni.

A differenza di quanto previsto dalla disciplina in materia di servizi di investimento - e come anche precisato nella Sez. XI, par. 2, nota n. 1 - le Disposizioni non impongono agli intermediari di effettuare una profilatura del cliente né di comunicare formalmente a quest'ultimo le proprie valutazioni circa il profilo di operatività da associare al singolo consumatore, ma prevedono l'adozione di presidi organizzativi atti ad evitare che le modalità di commercializzazione impiegate inducano oggettivamente il cliente a selezionare prodotti manifestamente non adatti alle sue esigenze.

8.2 Responsabile dell'ufficio reclami

Con riferimento alla disciplina concernente la trattazione dei reclami (sez. XI, par. 3), è stato chiesto se la responsabilità dell'ufficio deputato alla gestione dei reclami possa essere affidata a collaboratori esterni legati all'intermediario da un rapporto di prestazione d'opera coordinata e continuativa.

Non si ravvisano elementi ostativi all'affidamento della responsabilità dell'ufficio reclami a soggetti esterni non legati all'intermediario da un rapporto di lavoro subordinato, a condizione che sia garantita l'indipendenza di tali soggetti rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, e sempre che sia comunque assicurata l'individuazione, all'interno dell'azienda, di un soggetto responsabile. Si fa presente che sono in corso approfondimenti presso questo Istituto in vista dell'emanazione di regole in materia di esternalizzazione di funzioni aziendali; queste regole, una volta entrate in vigore, saranno applicabili anche alla fattispecie in esame.

9. DELEGAZIONE DI PAGAMENTO

È stato chiesto se le Disposizioni siano applicabili alla delegazione di pagamento di cui agli articoli 1268 e seguenti del cod.civ.

Nel confermare che le Disposizioni si applicano a tutte le operazioni e servizi bancari e finanziari disciplinati dal Titolo VI del TUB indipendentemente dalla forma tecnica impiegata, si

rammenta l'esigenza che gli intermediari, ferme restando le regole proprie della delegazione di pagamento, prestino particolare attenzione sia agli importi erogati tramite la delegazione, sia ai rinnovi delle operazioni, che devono risultare coerenti con le esigenze finanziarie del cliente.

Si richiamano, a questi fini, le previsioni contenute nella Sez. XI delle Disposizioni, che prescrivono l'adozione da parte degli intermediari di accorgimenti di carattere organizzativo idonei ad assicurare che:

- in ogni fase dell'attività di intermediazione sia prestata costante e specifica attenzione ad un efficace presidio dei rischi di natura legale e reputazionale;
- il cliente non sia indirizzato verso prodotti evidentemente inadatti rispetto alle proprie esigenze finanziarie.