

**LA TUTELA DELLA TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI
CONTRATTUALI E DELLA CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI
CON LA CLIENTELA**

1	Definizione	4
2	Finalità della disciplina sulla trasparenza	5
3	Ragioni dell'introduzione della disciplina sulla trasparenza	6
4	Principi generali.....	7
5	Ambito di applicazione	8
6	Destinatari della disciplina.....	10
7	Soggetti tutelati.....	10
8	Operazioni e servizi bancari e finanziari in generale.....	11
8.1	Fase precontrattuale.....	11
8.1.1	Gli annunci pubblicitari.....	12
8.1.2	I fogli informativi	12
8.1.3	Documento di sintesi	13
8.2	Fase della stipula del contratto.....	13
8.2.1	Forma dei contratti.....	13
8.2.2	Contenuto dei contratti	13
8.3	Fase post contrattuale	14
8.3.1	Le comunicazioni periodiche	14
8.3.2	Lo ius variandi.....	14
8.3.3	Il diritto di recesso	18
8.3.4	Il calcolo degli interessi e l'anatocismo bancario	18

8.3.5	La remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti.....	19
8.3.6	L'estinzione anticipata dei mutui immobiliari	20
8.3.7	La surrogazione nei contratti di finanziamento.....	20
9	Credito ai consumatori	22
9.1	Fase precontrattuale.....	23
9.1.1	La valutazione del merito di credito.....	24
9.2	Fase della stipula del contratto	31
9.3	Fase post contrattuale	32
9.3.1	Gli sconfinamenti.....	33
9.3.2	Il recesso.....	34
9.3.3	L'inadempimento del fornitore.....	35
9.3.4	Il rimborso anticipato	35
10	Credito immobiliare ai consumatori.....	42
10.1	Fase precontrattuale.....	43
10.1.1	La valutazione del merito di credito.....	45
10.1.2	La valutazione dei beni immobili	46
10.2	Fase della stipula del contratto	46
10.3	Fase post contrattuale	46
10.3.1	L'inadempimento del consumatore	46
10.3.2	La disciplina applicabile	48
11	Servizi di pagamento	48
11.1	Fase precontrattuale.....	49
11.2	Fase della stipula del contratto.....	50
11.3	Fase post contrattuale	51
11.3.1	Il recesso.....	52

12 Conti di pagamento	52
12.1 Il trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto di pagamento (c.d. portabilità)	55
12.2 Il conto di base.....	57
13 Regole generali e controlli	59
13.1 Offerta di prodotti e servizi bancari “fuori sede” o mediante tecniche di comunicazione a distanza	59
13.2 Product governance per i prodotti bancari destinati alla clientela al dettaglio	61
13.3 Procedure interne richieste dalla disciplina di trasparenza	63
13.4 Procedure in materia di gestione dei reclami.....	65
13.5 Controlli e sanzioni	66

1 Definizione

Quando si parla di "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" si intende un **insieme di regole** volte ad assicurare ai clienti un'informazione corretta, chiara ed esauriente che agevoli la comprensione delle caratteristiche, dei rischi e dei costi dei prodotti finanziari offerti e ne consenta la facile confrontabilità con altre offerte.

Può accadere infatti che la documentazione elaborata dagli intermediari, sebbene completa nei contenuti, risulti difficile da leggere e capire, soprattutto per i soggetti poco esperti di credito o finanza, per la quantità di informazioni fornite, per la loro complessità e tecnicità o per l'uso di un linguaggio non sempre facilmente comprensibile.

La Banca d'Italia ha emanato disposizioni sulla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" anche con il contributo delle segnalazioni ricevute dall'utenza bancaria e finanziaria" (c.d. "**Provvedimento Trasparenza**" del 29 luglio 2009.).

Le previsioni definiscono **standard minimi e generali di redazione dei documenti informativi** predisposti per la clientela (struttura dei documenti, informazioni essenziali da fornire, scelte lessicali, standardizzazione di alcune tipologie di contratti più diffusi) e introducono per gli intermediari bancari e finanziari, anche per la commercializzazione dei servizi bancari tradizionali, **obblighi di natura organizzativa** ovvero **di controllo** per il rispetto della disciplina di trasparenza e la correttezza nei rapporti con l'utenza.

Le disposizioni di trasparenza si applicano all'acquisto di prodotti bancari e finanziari tradizionali e in **ogni fase del rapporto** tra intermediario e cliente: la **fase precontrattuale**, quella cioè che precede la sottoscrizione del contratto (documento sui diritti del cliente e foglio informativo, diffusione di indicatori sintetici di costo, prevenzione del contenzioso attraverso presidi organizzativi), la **fase di stipula del contratto** (documento di sintesi, forma dei contratti) e quella **post-contrattuale**, ossia la relazione tra intermediari e clienti (documentazione periodica, gestione del contenzioso). Le regole si affiancano a quelle previste da altri comparti dell'ordinamento in materia di trasparenza e correttezza dei comportamenti nei confronti della clientela, quali, ad

esempio, quelle relative all'offerta di servizi di investimento, disciplinata dal Testo Unico della Finanza (TUF), o di prodotti assicurativi o alle previsioni contenute nel Codice del Consumo.

Il rispetto di queste previsioni, oggetto di particolare attenzione nell'ambito dei controlli di vigilanza, apporta benefici al singolo cliente e al sistema bancario e finanziario nel suo complesso; informazioni chiare e comprensibili accompagnate da una adeguata diffusione della cultura finanziaria, consentono di effettuare scelte più ponderate e coerenti con le esigenze finanziarie, familiari e professionali.

La combinazione di efficaci presidi di tutela del consumatore, maggiore trasparenza e cultura finanziaria contribuisce allo sviluppo dei mercati finanziari in quanto aumenta il grado di fiducia che i consumatori ripongono nel settore e rende più probabile che nuovi soggetti divengano utilizzatori di prodotti finanziari.

2 Finalità della disciplina sulla trasparenza

Le norme sulla trasparenza sono volte ad assicurare che al cliente vengano fornite informazioni corrette, chiare ed esaurienti che agevolino la comprensione delle caratteristiche, dei rischi e dei costi dei prodotti e dei servizi offerti, favorendo in tal modo anche la concorrenza nei mercati bancario e finanziario.

In base a quanto stabilito dal “Provvedimento Trasparenza”, la disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari persegue l'**obiettivo di eliminare o, comunque, attenuare le asimmetrie informative** che caratterizzano i rapporti tra intermediario e cliente facendo sì che siano resi noti ai clienti gli elementi essenziali del rapporto contrattuale e le loro variazioni. Un'adeguata pubblicità delle condizioni contrattuali praticate, infatti, facilitando la confrontabilità di prezzi e condizioni praticate dai diversi operatori, favorisce la mobilità della clientela da un intermediario all'altro rafforzando, in tal modo, la concorrenza sul mercato bancario.

Il rispetto delle regole e dei principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela, inoltre, attenua i rischi legali e reputazionali e concorrendo, pertanto, alla **sana e prudente gestione** dell'intermediario.

3 Ragioni dell'introduzione della disciplina sulla trasparenza

L'esigenza di assicurare una tutela effettiva dei contraenti deboli che entrano in rapporto con le banche nasce dalla consapevolezza dell'**insufficienza delle norme** contenute nel **codice civile** in materia di contratti in serie (articoli 1341 e 1342 c.c.), che rimangono nell'ambito di una **tutela limitata e solo formale**.

La disciplina delle clausole vessatorie introduce un semplice formalismo che precede la conclusione del contratto agevolmente superato nella prassi attraverso l'imposizione di moduli contrattuali in calce ai quali il cliente si limita ad apporre una formale doppia firma. Il contraente debole spinto dall'esigenza di procurarsi beni e servizi non può che accettare il contenuto voluto dall'intermediario.

Pertanto, il legislatore è stato spinto dalla volontà di introdurre una disciplina che rendesse effettiva la tutela della clientela elaborando regole inderogabili finalizzate a determinare il contenuto dei contratti realizzando una **tutela di tipo sostanziale**.

La legge sulla trasparenza bancaria l. 154/1992 intitolata "Norme per la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" è stata introdotta con lo scopo di salvaguardare il mercato contro gli abusi della posizione dominante delle banche.

Si iniziò, con tale legge, a garantire al cliente una chiara e corretta informazione in materia di tassi, di prezzi e di altre condizioni praticate contenute nei contratti. Il titolo VI del TUB ha poi recepito la legge 154/1992, la quale è stata dallo stesso abrogata.

4 Principi generali

Le regole, fissate dal TUB e dal “Provvedimento Trasparenza”, sono finalizzate al **rafforzamento della tutela della clientela** e al **miglioramento della correttezza dei rapporti** tra intermediari e clienti e si ispirano ai seguenti principi:

- **semplificazione della documentazione** messa a disposizione della clientela: ciò comporta semplificazione e snellimento dei contenuti e semplicità e chiarezza del linguaggio da adattare al livello di cultura finanziaria delle differenti fasce di clientela, anche in relazione al prodotto proposto.
- **correttezza, completezza e comprensibilità delle informazioni** da rendere: informazioni sintetiche, essenziali ed esaurienti consentono al cliente di capire le caratteristiche, i rischi e i costi del prodotto e forniscono la chiara illustrazione dei suoi diritti; l'introduzione di guide pratiche offre un supporto concreto per la comprensione dei prodotti e dei servizi più diffusi.
- **comparabilità delle offerte**: per rendere immediata ed effettiva la comparabilità, la struttura dei documenti riporta le informazioni in un ordine logico e di priorità adatto alle necessità informative del cliente e a facilitare la comprensione e il confronto con prodotti analoghi; per i costi, la raffrontabilità è agevolata dalla estensione agli affidamenti e ai conti correnti destinati alla clientela al dettaglio dell'uso di indicatori sintetici di costo. Per i prodotti più diffusi come i conti correnti e i mutui è prevista l'adozione di schemi “standard” predisposti dalla Banca d'Italia.