

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.

5 Ambito di applicazione

Ai sensi dell'art. 115 TUB e del "Provvedimento Trasparenza", le disposizioni in materia di trasparenza si applicano a **tutte le operazioni** e a **tutti i servizi** disciplinati ai sensi del **Titolo VI del TUB**, aventi **natura bancaria e finanziaria**, offerti dagli intermediari, anche al di fuori delle dipendenze ("fuori sede") o mediante "tecniche di comunicazione a distanza", svolti nel territorio della Repubblica, da **banche** ed **intermediari finanziari** ex art. 106 TUB

Per assicurare il rispetto della normativa la legge attribuisce alla Banca d'Italia il potere di eseguire controlli e imporre sanzioni agli intermediari sottoposti alla sua vigilanza.

Secondo quanto previsto dall'articolo 23, comma 4, del TUF, le disposizioni sulla trasparenza **non si applicano**:

- ai servizi e alle attività di investimento;
- al collocamento di prodotti finanziari;
- alle operazioni e servizi che siano componenti di prodotti finanziari.

Le regole di trasparenza per i servizi, gli strumenti e i prodotti finanziari che hanno finalità di investimento sono, infatti, contenute nel TUF e la disciplina d'attuazione è emanata dalla Consob alla quale è attribuito il potere di eseguire controlli e imporre sanzioni agli intermediari sottoposti alla sua vigilanza. Tutti i soggetti che offrono i suddetti servizi, comprese le banche, devono rispettare queste regole.

Infine, le disposizioni di trasparenza della Banca d'Italia non si applicano alla raccolta effettuata da Poste Italiane S.p.A. per conto di Cassa Depositi e Prestiti, attraverso libretti di risparmio e buoni fruttiferi postali, assistiti dalla garanzia dello Stato.

La normativa di trasparenza bancaria è strutturata in **quattro (sotto) regimi** rappresentati da:

- le norme applicabili alle **operazioni e servizi bancari e finanziari** (Titolo VI, Capo I del TUB)
- le norme applicabili solo ai **contratti di credito immobiliare ai consumatori** (Titolo VI, Capo I bis del TUB);

- le norme applicabili solo ai **contratti di credito di consumatori** (Titolo VI, Capo II del TUB);
- le norme applicabili solo ai **servizi di pagamento** in moneta scritturale (Titolo VI, Capo II bis del TUB).

La chiave di volta del regime articolato di trasparenza bancaria è rappresentata dall'art. 115, comma 3, del TUB in base al quale la disciplina relativa a ciascuno dei quattro (sotto) regimi sopra individuati è di per sé autonoma ed autosufficiente. In particolare, le norme applicabili alle operazioni e servizi bancari e finanziari (Titolo VI, Capo I del TUB) si applicano ai contratti di credito immobiliare ai consumatori (Titolo VI, Capo I bis del TUB), ai contratti di credito ai consumatori (Titolo VI, Capo II del TUB), ai servizi di pagamento (Titolo VI, Capo II bis del TUB) e ai conti di pagamento di cui al (Titolo VI, Capo II-ter del TUB) solo ove "espressamente richiamate".

In base a quanto stabilito dall'art. 127 TUB le norme sulla trasparenza sono derogabili solo in senso più favorevole al cliente e la loro violazione dà luogo a nullità che opera soltanto a vantaggio del cliente e può essere rilevata d'ufficio dal giudice (c.d. nullità relativa o di protezione).

La disciplina sulla trasparenza si applica ad **ogni fase del rapporto tra intermediario e cliente** ossia alle fasi:

1. precontrattuale;
2. della stipula del contratto;
3. post contrattuale.

6 Destinatari della disciplina

Il “Provvedimento Trasparenza” stabilisce che i **destinatari della disciplina** siano:

1. le banche autorizzate in Italia e le banche comunitarie;
2. gli intermediari finanziari iscritti nell'elenco generale previsto dall'articolo 106 TUB e gli intermediari finanziari iscritti nell'elenco previsto dall'articolo 107 del TUB;
3. i confidi iscritti nell'elenco previsto dall'articolo 107 del TUB o nell'apposita sezione dell'elenco previsto dall'articolo 106 del TUB;
4. gli Istituti emittenti moneta elettronica (Imel) autorizzati in Italia e comunitari;
5. Poste Italiane S.p.A., per le attività di Bancoposta;
6. i mediatori creditizi e i cambiavalute (ai quali si applica parte delle disposizioni).

7 Soggetti tutelati

In base alle disposizioni del TUB e del “Provvedimento Trasparenza”, la disciplina sulla trasparenza tutela tutti i clienti. Alcune previsioni, tuttavia, sono pensate esclusivamente per i rapporti con:

- i **consumatori**. Il consumatore è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;
- i **clienti al dettaglio**. La clientela (o clienti) al dettaglio è rappresentata da:
 1. consumatori;
 2. persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale;
 3. enti senza finalità di lucro;
 4. imprese che occupano meno di 10 addetti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro.

8 Operazioni e servizi bancari e finanziari in generale

8.1 Fase precontrattuale

In base a quanto stabilito dal “Provvedimento Trasparenza”, nella fase precontrattuale le banche e gli intermediari finanziari devono rendere noti in modo chiaro ai clienti i **tassi di interesse**, i **prezzi** e le **altre condizioni economiche** relative alle operazioni e ai servizi offerti, ivi compresi gli interessi di mora. Per le operazioni di finanziamento, comunque denominate, deve essere pubblicizzato il **tasso effettivo globale medio** (TEGM). Per tali informazioni obbligatorie **non** può essere fatto **rinvio agli usi**.

Approfondimento

Il tasso effettivo globale medio – TEGM

Il TEGM, comprensivo di commissioni, di remunerazioni a qualsiasi titolo e spese, escluse quelle per imposte e tasse, indica il valore medio dei tassi d'interesse annuali praticati dalle banche e dagli intermediari finanziari per operazioni della stessa natura. La classificazione delle operazioni per categorie omogenee, che tiene conto della natura, dell'oggetto, dell'importo, della durata, dei rischi e delle garanzie è effettuata ogni anno dal Ministro dell'Economia e delle Finanze.

Il TEGM risulta dalla rilevazione effettuata ogni tre mesi dalla Banca d'Italia per conto del Ministro dell'Economia e delle Finanze ed è definito anche “tasso antiusura” in quanto il limite oltre il quale gli interessi sono ritenuti usurari è calcolato aumentando il TEGM di un quarto, cui si aggiunge un margine di ulteriori quattro punti percentuali. La differenza tra suddetto limite e il tasso medio non può, in ogni caso, essere superiore a otto punti percentuali.

Le **disposizioni** in materia di informativa precontrattuale **non si applicano**:

- all'attività degli intermediari volta alla conclusione di contratti unilateralmente predisposti dal cliente o che costituiscono oggetto di trattativa individuale;
- agli strumenti di pagamento a spendibilità limitata.

Gli obblighi di pubblicità relativi alle informazioni indicate nel “Provvedimento Trasparenza” non possono essere assolti mediante rinvio agli usi.

Le informazioni pubblicizzate non costituiscono offerta al pubblico ex art. 1336 c.c.

8.1.1 Gli annunci pubblicitari

Per “**annunci pubblicitari**” si intendono tutti i **messaggi**, in qualsiasi forma diffusi, aventi **natura promozionale**, e ogni altra documentazione non personalizzata avente la funzione di rendere note le condizioni dell’offerta di uno o più operazioni o servizi alla potenziale clientela.

Gli annunci pubblicitari devono essere chiaramente riconoscibili come tali. In particolare, essi specificano:

- la propria natura di messaggio pubblicitario con finalità promozionale;
- la necessità di fare riferimento, per le condizioni contrattuali, ai fogli informativi, indicando le modalità con cui questi ultimi sono messi a disposizione dei clienti.

8.1.2 I fogli informativi

Gli intermediari mettono a disposizione dei clienti, nei locali aperti al pubblico, fogli informativi contenenti **informazioni sull’intermediario**, sulle **condizioni** e sulle **principali caratteristiche dell’operazione** o del **servizio** offerto.

I fogli informativi devono contenere almeno:

1. informazioni sull’intermediario;
2. le caratteristiche e i rischi tipici dell’operazione o del servizio;
3. un elenco completo delle condizioni economiche;
4. le clausole contrattuali che riguardano: il diritto di recesso spettante al cliente e all’intermediario e i tempi massimi per la chiusura del rapporto; i mezzi di tutela stragiudiziale di cui la clientela può avvalersi.

Per le operazioni di finanziamento comunque denominate, inoltre, i fogli informativi riportano l’indicazione che il cliente potrà consultare lo specifico Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM).