

**OGGETTO: Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti**

Si trasmette, per opportuna informativa agli Associati, una nota della Banca d'Italia contenente le risposte alle domande frequenti sulle disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari di cui al Provvedimento del 29 luglio 2009 e successive modificazioni. L'allegato documento è pubblicato sul sito della Banca d'Italia nella sezione Vigilanza › Vigilanza sulle banche › Normativa › Disposizioni di vigilanza › Provvedimenti del Governatore › Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti.

Cordiali saluti

Il Segretario Generale  
Prof. Alessandro Carretta

DISTRIBUZIONE			
ASSOCIATI ORDINARI E CORRISPONDENTI		ASSOCIATI SOSTENITORI	
AOSTA FACTOR	Enrico DEHO'	FS2A	Francesco SACCHI
BANCA CARIGE	Marco CASALEGGIO	SCIUME' & ASSOCIATI	Marco CUPIDO
BANCA IFIS	Alberto STACCIONE	SEFIN	Claudia NEGRI
BANCO di DESIO e della BRIANZA	Direzione Generale	STUDIO LEG. F. D'ANIELLO & ASSOCIATI	Lina LONGOBARDI
BARCLAYS BANK	Francesco MAZZITELLI	STUDIO LEG. AVV. FRANCO PILATO	Paolo VERRECCHIA
BCC FACTORING	Oliviero SABATO	STUDIO LEG. GIOVANARDI FATTORI	Segreteria Generale
BETA SKYE	Direzione Generale	STUDIO LEG. LUPI E ASSOCIATI	Massimo LUPI
CENTRO FACTORING	Servizio Affari generali	STUDIO LEGALE POLLINA	Pippo POLLINA
COFACE FACTORING ITALIA	Giuseppe PIGNATELLI	VISANT ARCAES	Simona DI VARA
CREDEMACTOR	Direzione Generale		
EMIL-RO FACTOR	Paolo LICCIARDELLO		
ENEL.FACTOR	Direzione Generale		
EUROFACTOR ITALIA	Ivan TOMASSI		
FACTORCOOP	Direzione Generale		
FACTORIT	Direzione Generale		
FARMAFACTORING	Direzione Generale		
FERCREDIT	Rossella BOGINI		
FIDIS	Luigi MATTA		
FORTIS COMMERCIAL FINANCE	Stefano SCHIAVI		
GE CAPITAL FINANCE	Direzione Generale		
GE CAPITAL FUNDING SERVICES	Luca PIGHI		
GENERALFINANCE	Direzione Generale		
IBM ITALIA SERV. FINANZ.	Gianfranco LANZA		
IFITALIA	Direzione Generale		
MEDIOFACTORING	Sandra MALANCA		
MPS Leasing & Factoring	Direzione Generale		
RIESFACTORING	Rossano FOLZINI		
SERFACTORING	Direzione Generale		
SG FACTORING	Direzione Generale		
SIS.PA.	Gianluigi RIVA		
SVI FINANCE	Direzione Generale		
UBI FACTOR	Gianpiero BERTOLI		
UNICREDIT FACTORING	Ferdinando BRANDI		

# **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”)

## **INDICE**

<b>1.</b>	<b>AMBITO DI APPLICAZIONE DELLE DISPOSIZIONI.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1</b>	<b>Certificati di deposito .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2</b>	<b>Contratti oggetto di trattativa individuale.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3</b>	<b>Nozione di “clienti al dettaglio” .....</b>	<b>3</b>
1.3.1	Definizione di “cliente al dettaglio” .....	3
1.3.2	Modifica della classificazione di “cliente al dettaglio” .....	4
1.3.3	Modalità di classificazione delle imprese .....	4
<b>1.4</b>	<b>Promozione e collocamento di contratti di finanziamento.....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>ANNUNCI PUBBLICITARI .....</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>FOGLI INFORMATIVI .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1</b>	<b>Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale.....</b>	<b>5</b>
<b>3.2</b>	<b>Servizi accessori.....</b>	<b>6</b>
<b>3.3</b>	<b>Calcolo dell’ISC .....</b>	<b>6</b>
3.3.1	ISC dei conti correnti destinati ai consumatori.....	6
3.3.2	ISC dell’apertura di credito offerta a clienti al dettaglio.....	7
<b>4.</b>	<b>DOCUMENTO DI SINTESI DELL’APERTURA DI CREDITO.....</b>	<b>9</b>
<b>5.</b>	<b>CONSEGNA AL CLIENTE DI UN ESEMPLARE DEL CONTRATTO.....</b>	<b>9</b>
<b>6.</b>	<b>COMUNICAZIONI PERIODICHE.....</b>	<b>9</b>
<b>6.1</b>	<b>Contratti oggetto di trattativa individuale .....</b>	<b>9</b>
<b>6.2</b>	<b>Contenuto del documento di sintesi.....</b>	<b>9</b>
<b>6.3</b>	<b>Tempi di invio delle comunicazioni periodiche .....</b>	<b>10</b>
<b>6.4</b>	<b>Operazioni considerate ai fini del riepilogo delle spese .....</b>	<b>10</b>
<b>6.5</b>	<b>Documento di sintesi periodico relativo all’apertura di credito in conto corrente .....</b>	<b>10</b>
<b>6-BIS</b>	<b>TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA .....</b>	<b>11</b>
<b>7.</b>	<b>SERVIZI DI PAGAMENTO .....</b>	<b>11</b>
<b>7.1</b>	<b>Prodotti di moneta elettronica al portatore .....</b>	<b>11</b>
<b>7.2</b>	<b>Singole operazioni non rientranti in un contratto quadro .....</b>	<b>12</b>
7.2.1	Nozione .....	12
7.2.2	Obblighi di forma e informazioni precontrattuali.....	12
<b>8.</b>	<b>REQUISITI ORGANIZZATIVI .....</b>	<b>12</b>
<b>8.1</b>	<b>Valutazione del profilo del cliente e adozione di presidi organizzativi.....</b>	<b>12</b>
<b>8.2</b>	<b>Responsabile dell’ufficio reclami.....</b>	<b>13</b>
<b>8.3</b>	<b>Offerta contestuale di altri contratti insieme a un finanziamento .....</b>	<b>13</b>
<b>9.</b>	<b>DELEGAZIONE DI PAGAMENTO.....</b>	<b>13</b>

<b>10. CREDITO AI CONSUMATORI.....</b>	<b>14</b>
<b>10.1 Ambito di applicazione e disposizioni applicabili .....</b>	<b>14</b>
10.1.1 Credito su pegno.....	14
10.1.2 Accordi dinanzi ad autorità previste dalla legge.....	14
10.1.3 Fideiussione e crediti di firma.....	15
10.1.4 Prefinanziamenti.....	15
10.1.5 Piani di rientro .....	15
10.1.6 Prestiti vitalizi ipotecari .....	16
10.1.7 Calcolo delle soglie di importo del credito ai consumatori.....	16
10.1.8 Tecniche di comunicazione a distanza ( <i>rinvio</i> ).....	16
<b>10.2 Pubblicità .....</b>	<b>16</b>
10.2.1 Nozione di “annunci pubblicitari” .....	16
10.2.2 Massimale del credito superiore a 1.500 euro .....	17
<b>10.3 Informativa precontrattuale .....</b>	<b>17</b>
10.3.1 Informazioni europee di base sul credito ai consumatori (modulo standardizzato dalla direttiva).....	17
10.3.2 Offerta attraverso intermediari del credito.....	19
10.3.3 Calcolo del TAEG .....	19
10.3.4 Aperture di credito in conto corrente.....	21
<b>10.4 Valutazione del merito creditizio del consumatore.....</b>	<b>22</b>
<b>10.5 Banche dati .....</b>	<b>22</b>
10.5.1 Comunicazione del risultato della consultazione .....	22
10.5.2 Dati sui datori di lavoro dei consumatori nella CQS .....	23
<b>10.6 Contratti.....</b>	<b>23</b>
10.6.1 Offerta contestuale di più contratti.....	23
10.6.2 Frontespizio del contratto .....	24
<b>10.7 Comunicazioni periodiche.....</b>	<b>24</b>
<b>10.8 Sconfinamenti .....</b>	<b>25</b>
<b>10.9 Carte di credito.....</b>	<b>25</b>
<b>10.10 Disciplina transitoria.....</b>	<b>26</b>

## **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”**

#### **1.3.1 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.

### 1.3.2 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.

### 1.3.3 Modalità di classificazione delle imprese

Con riferimento alle imprese per le quali le informazioni necessarie per la classificazione non siano disponibili, è stato 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 dell'ISC**

#### **3.3.1 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.

3.3.2 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.

## **8.3 Offerta contestuale di altri contratti insieme a un finanziamento**

Tra gli obiettivi che le procedure organizzative adottate dagli intermediari devono assicurare, le Disposizioni (sez. XI, par. 2-*bis*) menzionano anche "la corretta inclusione nel TAEG dei costi dei servizi accessori connessi con il contratto di credito". E' stato chiesto se la norma faccia riferimento ai soli casi in cui i servizi accessori sono obbligatori per la conclusione del contratto di credito.

In proposito, si conferma che – poiché il TAEG per i contratti di finanziamento si calcola come previsto dalla disciplina sul credito ai consumatori (sezione VII delle Disposizioni) – nel computo dell'indicatore devono essere inclusi i costi dei soli servizi accessori connessi con il contratto di credito obbligatori per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni offerte (sez. VII, par. 4.2.4).

## **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.

## **10. CREDITO AI CONSUMATORI**

### **10.1 Ambito di applicazione e disposizioni applicabili**

Con riferimento ai quesiti pervenuti, si fa presente che l'ambito di applicazione della disciplina sul credito al consumo è fissato direttamente dalla legge (art. 122 TUB), la cui interpretazione spetta in ultima istanza all'autorità giudiziaria. Le risposte fornite nel presente paragrafo 10.1 rappresentano quindi esclusivamente orientamenti dell'Autorità di Vigilanza, in relazione ai poteri normativi ad essa attribuiti ai sensi del TUB; essi lasciano impregiudicate eventuali valutazioni differenti da parte dell'autorità giudiziaria.

#### **10.1.1 Credito su pegno**

Ai sensi dell'art. 122, comma 1, lett. l), del TUB sono esclusi dal campo di applicazione della disciplina i finanziamenti garantiti da pegno su bene mobile, purché il consumatore non sia obbligato per un ammontare eccedente il valore del bene. È stato chiesto se:

- a) l'esclusione è limitata all'operatività di Monte Titoli;
- b) la condizione per cui il consumatore non deve essere obbligato oltre il valore del bene va verificata nel continuo, oltre che al momento della stipula del contratto, posto che la proporzione tra ammontare del finanziamento e valore del bene potrebbe cambiare nel corso del rapporto.

Con riferimento al quesito *sub a)*, si conferma che la deroga ha ad oggetto tutte le ipotesi di finanziamento garantite da pegno su beni mobili, ivi compreso il pegno su titoli di credito.

Per quanto riguarda il quesito *sub b)*, si ritiene che il calcolo possa essere effettuato con riferimento al momento della conclusione del contratto, sebbene nel corso del rapporto possano intervenire dei cambiamenti. Resta fermo che la disciplina sul credito ai consumatori si applica in tutti i casi in cui il contratto prevede che – qualora il ricavato dell'espropriazione del bene non sia sufficiente a coprire l'importo del debito (e indipendentemente dalla circostanza che il suo valore sia cambiato o meno nel corso del rapporto) – il consumatore sia obbligato per il residuo.

#### **10.1.2 Accordi dinanzi ad autorità previste dalla legge**

È stato chiesto se “i finanziamenti concessi in base a un accordo raggiunto dinanzi all'autorità giudiziaria o a un'altra autorità prevista dalla legge” (esclusi dall'ambito di applicazione della disciplina sul credito ai consumatori in base all'art. 122, comma 1, lett. h, TUB) ricomprendano anche i finanziamenti erogati in seguito ad accordi stipulati tra associazioni di categoria degli intermediari e autorità pubbliche, cui gli intermediari abbiano aderito.

L'ipotesi descritta non sembra rientrare nell'esclusione prevista dalla lettera h), dell'art. 122 TUB, che si riferisce a un accordo intervenuto tra le parti (finanziatore e consumatore) e non tra soggetti terzi; questa deroga si giustifica infatti in relazione alla circostanza che l'obiettivo di assicurare una scelta consapevole e informata da parte del consumatore appare garantito, in tali

ipotesi, dall'intervento di un'autorità pubblica e dalla partecipazione personale del consumatore all'accordo, che gli consente di ricevere tutte le informazioni necessarie sul finanziamento già in occasione della stipula dell'accordo. In questo senso depone anche il testo della direttiva 2008/48/CE, che fa espresso riferimento ai contratti stipulati tra un creditore e un consumatore.

Gli accordi tra associazioni di categoria degli intermediari e autorità pubbliche potrebbero invece rientrare, qualora ne ricorrano le condizioni, nella diversa ipotesi di esclusione definita dalla lettera n) del medesimo art. 122 (contratti di credito individuati con legge destinati a un pubblico ristretto, con finalità di interesse generale, senza interessi o a condizioni più favorevoli per il consumatore rispetto a quelle prevalenti sul mercato).

#### 10.1.3 Fideiussione e crediti di firma

È stato chiesto se i contratti di fideiussione e i crediti di firma rientrino nel campo di applicazione della disciplina sul credito al consumo.

Si ritiene che la risposta debba essere negativa e che la disciplina nazionale, che riprende puntualmente la formulazione della direttiva, si riferisca esclusivamente ai crediti consistenti in erogazioni di denaro o in dilazioni di pagamento. Milita in questo senso anche l'andamento dei negoziati presso l'Unione Europea per la definizione della direttiva (i crediti di firma furono volutamente esclusi dal suo campo di applicazione).

#### 10.1.4 Prefinanziamenti

È stato chiesto di chiarire se rientrino o meno nell'ambito applicativo della disciplina i c.d. "prefinanziamenti", con particolare riguardo ai seguenti casi:

1. crediti di importo inferiore a 75.000 euro con funzione di prefinanziamento rispetto a un contratto di mutuo ultraquinquennale (escluso dalla disciplina sul credito ai consumatori);
2. prefinanziamenti senza interessi o altri oneri su operazioni di cessione del quinto dello stipendio o della pensione, regolati con un contratto autonomo.

Si ritiene che la disciplina applicabile ai prefinanziamenti sia la stessa applicabile al contratto principale, anche quando si tratta di contratti autonomi rispetto a quest'ultimo. Quindi, nel caso *sub* 1 il prefinanziamento sarà regolato dalla disciplina generale di trasparenza (applicabile al mutuo quinquennale), mentre nel caso *sub* 2 si applicheranno anche ad esso le disposizioni sul credito ai consumatori.

#### 10.1.5 Piani di rientro

È stato chiesto se possano rientrare nella fattispecie descritta dall'art. 122, comma 4, del TUB (dilazioni del pagamento di un debito preesistente concordate tra finanziatore e consumatore a seguito di un inadempimento di quest'ultimo) i piani di rientro:

- a) volti al ripianamento dell'esposizione derivante da un mutuo di durata superiore a 5 anni;
- b) proposti in nome e per conto di intermediari finanziari da società di recupero crediti.

In merito al quesito *sub* a) si ritiene che la deroga contenuta nell'art. 122, comma 4, del TUB si applichi al caso descritto: la disposizione fa infatti riferimento alla dilazione di un debito preesistente, senza specificare se esso debba o meno rientrare, a sua volta, nel campo di applicazione del capo II del titolo VI del TUB.



Sebbene i mutui ultraquinquennali siano esclusi dal campo di applicazione della disciplina sul credito ai consumatori, si osserva che, poiché la norma richiamata mira a riservare un trattamento di favore alle dilazioni di pagamento vantaggiose per il consumatore, sarebbe irragionevole limitarne l'applicazione alle sole ipotesi in cui il contratto originario ricada nella disciplina del credito ai consumatori; ne conseguirebbe, infatti, l'applicabilità dei più stringenti obblighi previsti dal regime ordinario dei contratti di credito proprio alle dilazioni che – benché vantaggiose – si riferiscono a un finanziamento comunque escluso dal campo di applicazione di tale disciplina.

La soluzione sopra illustrata vale per tutti i piani di rientro conclusi dal consumatore con il finanziatore originario, indipendentemente dal fatto che quest'ultimo intervenga personalmente nell'accordo o si avvalga di un rappresentante (quesito *sub b*).

#### 10.1.6 Prestiti vitalizi ipotecari

È stato chiesto se siano esclusi dalla disciplina sul credito ai consumatori i c.d. “prestiti vitalizi ipotecari”, cioè i finanziamenti a lungo termine (es. durata trentennale) garantiti da ipoteca per i quali il contratto preveda la risoluzione automatica in caso di decesso del consumatore prima della scadenza. Il quesito trae origine dal fatto che il decesso potrebbe avvenire prima dei 5 anni successivi alla stipula del contratto, e in questi casi appare dubbia l'applicabilità della deroga relativa ai mutui ipotecari ultraquinquennali.

Si ritiene che la fattispecie descritta sia esclusa dall'ambito applicativo, in quanto essa prevede una scadenza contrattuale superiore a 5 anni, mentre la risoluzione prima dei 5 anni è solo eventuale.

#### 10.1.7 Calcolo delle soglie di importo del credito ai consumatori

Nella cessione del quinto dello stipendio, è sorto il dubbio se la soglia di importo di 75.000 euro debba essere riferita al valore attualizzato, ovvero al capitale lordo meno interessi.

La soglia di 75.000 euro deve essere riferita al limite massimo o alla somma totale degli importi messi a disposizione in virtù del contratto di credito (art. 121, comma 1, lett. g, TUB). Ne consegue che essa va riferita al capitale lordo senza interessi.

#### 10.1.8 Tecniche di comunicazione a distanza (*rinvio*)

In merito agli obblighi di trasparenza cui sono soggetti gli intermediari che non utilizzano i propri siti internet ai fini della conclusione di contratti a distanza, si fa rinvio – anche per il credito ai consumatori – a quanto chiarito al punto 6-bis.

### **10.2 Pubblicità**

#### 10.2.1 Nozione di “annunci pubblicitari”

Si chiede di chiarire se la nozione di “annunci pubblicitari” contenuta nel paragrafo 4 della sezione VII comprenda messaggi rivolti ai clienti già acquisiti per proporre loro tassi promozionali, estrazione di premi, sconti, ecc., sulla base di contratti già in corso.

Poiché nei casi descritti l'offerta non è rivolta alla sottoscrizione di un nuovo contratto di credito ma ha a oggetto prodotti diversi, essa non ricade nella disciplina degli annunci pubblicitari

della sezione VII; vi ricadono invece i messaggi rivolti a clienti in essere che abbiano a oggetto la conclusione di nuovi contratti di credito.

#### 10.2.2 Massimale del credito superiore a 1.500 euro

È stato chiesto come debba essere calcolato il TAEG negli annunci pubblicitari quando l'importo massimo che può essere messo a disposizione del consumatore sia molto superiore a 1.500 euro (unica ipotesi presa in considerazione nell'allegato 5C delle Disposizioni), considerato che il variare del massimale può incidere anche sensibilmente sulla misura del TAEG. Analogo dubbio viene sollevato con riferimento ai casi in cui l'importo minimo della linea di credito offerta dal finanziatore sia superiore a 1.500 euro. È stato quindi chiesto se sia possibile calcolare il TAEG nella pubblicità facendo riferimento a un massimale diverso da quello di 1.500 euro indicato nell'allegato 5C.

Si premette che i problemi applicativi legati alle modalità di calcolo del TAEG (definite dalla direttiva) sono allo stato oggetto di approfondimento in ambito europeo; le risposte qui fornite non possono quindi che essere provvisorie, in attesa dell'emanazione delle Linee Guida da parte della Commissione UE.

Pur avendo presente che l'ipotesi dei 1.500 euro per il calcolo del TAEG è prevista dalla direttiva 2008/48/CE e che il problema della rappresentatività dell'esempio riportato nella pubblicità è – come detto – oggetto di approfondimenti a livello europeo, si concorda sull'idea che tale limite, in casi come quelli sopra descritti, condurrebbe a un'informazione fuorviante per il consumatore, in quanto rappresenterebbe una situazione irrealistica (o del tutto impossibile).

Si ritiene quindi che, in questi casi, nel TAEG degli annunci pubblicitari possa prendersi in considerazione l'importo mediamente concesso ai consumatori in relazione a quella determinata tipologia di finanziamento; questa soluzione è in linea con la direttiva 2008/48/CE, che nel considerando n. 18 afferma l'esigenza di indicare il TAEG nella pubblicità attraverso un esempio rappresentativo (e quindi realistico) delle condizioni applicate. L'ipotesi di calcolo impiegata andrà ovviamente illustrata con chiarezza nella pubblicità e le procedure organizzative adottate dall'intermediario ai sensi della sezione XI delle Disposizioni dovranno assicurare la correttezza del calcolo.

### **10.3 Informativa precontrattuale**

#### 10.3.1 Informazioni europee di base sul credito ai consumatori (modulo standardizzato dalla direttiva)

##### *a) Identità e contatti del finanziatore e dell'intermediario del credito*

Nel modulo per l'informativa precontrattuale è richiesto di indicare identità e contatti del finanziatore e dell'intermediario del credito di cui questi eventualmente si avvalga. È stato chiesto quali informazioni vadano inserite nelle rispettive caselle quando:

- a) il finanziamento viene erogato da un intermediario finanziario su mandato di una banca e collocato da un agente in attività finanziaria o da un mediatore creditizio;
- b) il finanziamento è erogato da un intermediario finanziario ma è collocato da un altro intermediario finanziario attraverso la propria rete di agenti in attività finanziaria.

Le Disposizioni (sez. VII, par. 4.2.2.1, lett. a) precisano che, in caso di offerta attraverso intermediari del credito, il modulo riporta il nome e il cognome o la denominazione e l'indirizzo

“del soggetto che entra in rapporto con il consumatore”. Pertanto, in entrambe le ipotesi sopra descritte il “finanziatore” è l’intermediario finanziario erogante, mentre l’“intermediario del credito” è il soggetto che viene a contatto con il cliente. Se nella catena distributiva intervengono diversi soggetti a titolo di intermediario del credito, i nominativi di ciascuno andranno riportati anch’essi nel modulo.

Si rammenta che, ai sensi del paragrafo 4.2.5 della medesima sezione VII, gli intermediari del credito sono a loro volta tenuti a indicare nei documenti destinati ai consumatori, tra l’altro, i rapporti contrattuali eventualmente intrattenuti con uno o più finanziatori.

*b) Informazioni non personalizzabili*

Si conferma che vanno lasciate in bianco le caselle del modulo a fianco di indicazioni rispetto alle quali non vi sia nessuna informazione da aggiungere (cfr., ad es., la dicitura secondo cui *“Il consumatore ha il diritto, su sua richiesta, di ottenere gratuitamente copia del contratto di credito idonea per la stipula. Il consumatore non ha questo diritto se il finanziatore, al momento della richiesta, non intende concludere il contratto”*).

*c) Indicazione delle spese*

Le Disposizioni (sez. VII, par. 4.2.2.1, lettera i) richiedono che nel modulo siano indicate, tra l’altro, tutte le spese derivanti dal contratto di credito. In merito alla richiesta di chiarire in quale sezione del modulo debbano essere indicate tali spese, si conferma che esse vanno inserite nella sezione 3.1 (*“Costi connessi”*), in corrispondenza della dicitura *“Eventuali altri costi derivanti dal contratto di credito”*.

*d) Informazioni ulteriori*

Si conferma che il carattere standard del modulo – essenziale per garantirne la comparabilità – impedisce di includervi informazioni ulteriori rispetto a quelle espressamente previste, quali, ad esempio, i dati anagrafici del consumatore. Ogni informazione ulteriore potrà essere indicata nell’eventuale allegato.

*e) Rifiuto della domanda di credito dopo la consegna dell’informativa precontrattuale*

È stato chiesto a quali condizioni il finanziatore possa rifiutare la domanda di credito successivamente alla consegna del modulo.

Si ritiene che la consegna di questo modulo – che contiene informazioni già personalizzate – non sia necessariamente vincolante né per il consumatore né per il finanziatore. Premesso che il valore del documento potrà essere liberamente apprezzato dal giudice, alla luce delle complessive circostanze di fatto nella fase delle trattative, il finanziatore che intende escludere il valore di proposta contrattuale del modulo potrebbe chiarire questa circostanza nella documentazione integrativa. Resta fermo, ovviamente, che in base all’articolo 125-bis del TUB l’eventuale divergenza tra i costi comunicati nel modulo e quelli effettivamente applicati al consumatore comporta la nullità delle relative clausole contrattuali; se le condizioni offerte variano, è quindi necessario consegnare al consumatore un modulo aggiornato, attirando la sua attenzione sulle modifiche apportate.

### 10.3.2 Offerta attraverso intermediari del credito

È stato chiesto se gli obblighi di trasparenza previsti per l'offerta attraverso intermediari del credito si applichino anche a:

- a) i motori di ricerca on-line, cioè i siti web specializzati nella comparazione tra prodotti di credito al consumo offerti da diversi intermediari, sul presupposto che l'attività in questione costituisca intermediazione del credito quando nel sito sia presente un *link* alla pagina web del finanziatore;
- b) i casi di offerta attraverso operatori telefonici, privi di poteri di rappresentanza del finanziatore, che contattano i potenziali clienti per proporre loro la sottoscrizione di prodotti di credito.

Con riguardo al punto a), si fa presente che gli obblighi previsti dal paragrafo 4.2.5 della sezione VII delle Disposizioni gravano sul finanziatore e, solo quando egli "si avvalga" di intermediari del credito nell'offerta dei propri prodotti, anche questi soggetti sono tenuti ad assolverli. Poiché si tratta di obblighi solo "indiretti" dell'intermediario (a differenza di quelli disciplinati dall'art. 128-*decies* del TUB per gli agenti e i mediatori), essi presuppongono necessariamente l'esistenza di un contratto con il finanziatore che se ne avvale per l'offerta. Nel caso in cui ciò non avvenga (com'è generalmente per i motori di ricerca online) quindi, la disciplina del paragrafo 4.2.5 non trova applicazione.

Per quanto concerne il punto b), si ricorda che l'attività descritta è vietata in assenza di un preventivo consenso da parte del consumatore (cfr. art. 67-*sexies decies* del Codice del Consumo e sez. V, par. 2.3, applicabile anche al credito ai consumatori). Qualora il consenso sia stato rilasciato dal consumatore, l'operatore che contatta il consumatore dovrà attenersi alle Disposizioni, ove svolga attività propedeutiche alla conclusione del contratto (es. illustrazione del prodotto).

### 10.3.3 Calcolo del TAEG

I problemi applicativi legati alle modalità di calcolo del TAEG (definite dalla direttiva) sono allo stato oggetto di approfondimento in ambito europeo; le risposte qui fornite non possono quindi che essere provvisorie, in attesa dell'emanazione delle Linee Guida da parte della Commissione UE.

#### *a) Indicazione in altro contratto dei costi di gestione del conto*

Le Disposizioni (sez. VII, par. 4.2.4) prevedono che nel TAEG vengano inclusi, tra gli altri, anche i costi di gestione del conto sul quale vengono registrate le operazioni di pagamento e i prelievi, a meno che l'apertura del conto sia facoltativa e i relativi costi siano indicati in modo chiaro e distinto nel contratto di credito o in qualsiasi altro contratto concluso con il consumatore.

A fronte delle richieste di chiarimento pervenute, si conferma che il diverso contratto in cui riportare i costi di gestione del conto è il contratto di conto corrente.

#### *b) Costi di gestione del conto già in essere*

Sempre con riferimento ai costi di gestione del conto, è stato chiesto se vadano inclusi o meno nel TAEG quelli connessi a un conto corrente di cui il consumatore sia già titolare presso la banca e sul quale verranno registrate le operazioni di pagamento relative al credito, ma che sia dichiarato facoltativo ai fini della concessione del finanziamento.

I costi del conto la cui apertura sia facoltativa non vanno inclusi nel TAEG solo se indicati in modo chiaro e distinto nel contratto di credito o in altro contratto; ciò vale anche con riferimento ai costi di un conto del quale il consumatore sia già titolare al momento della stipula del finanziamento. Se il consumatore è già titolare di un conto, dovranno essere inseriti nel TAEG i soli costi di gestione del conto stesso funzionali all'utilizzo del finanziamento, nonché i costi relativi ai pagamenti e ai prelievi connessi con l'erogazione o con il rimborso del credito.

c) *Costi variabili di gestione del conto*

Sono stati chiesti chiarimenti su come calcolare il TAEG nel caso in cui il canone del conto (obbligatorio) sia variabile in funzione del numero di operazioni effettuate o della giacenza media, oppure nel caso in cui al cliente sia offerta una scelta tra diversi mezzi di pagamento ai quali sono associati costi diversi.

Si ritiene che vadano adottate soluzioni diverse per il calcolo del TAEG, rispettivamente, negli annunci pubblicitari e nelle *“Informazioni europee di base sul credito ai consumatori”*:

1. ai fini della pubblicità – trattandosi di offerte rivolte a una clientela indifferenziata – i costi di gestione del conto da includere nel TAEG devono garantire la rappresentatività dell'esempio; essi, pertanto, andranno calcolati come media dell'importo degli ISC del conto relativi a ciascuno dei profili valorizzati nel foglio informativo. L'ipotesi di calcolo impiegata andrà ovviamente illustrata con chiarezza nella pubblicità e le procedure organizzative adottate dall'intermediario ai sensi della sezione XI delle Disposizioni dovranno assicurare la correttezza del calcolo.
2. nell'ambito delle *“Informazioni europee di base sul credito ai consumatori”*, considerato che questo documento è personalizzato con le condizioni offerte al singolo cliente, i costi di gestione del conto da includere nel TAEG corrisponderanno all'ammontare dell'ISC del conto riferito al profilo di operatività nel quale il cliente dichiara di riconoscersi.

In entrambe le ipotesi (pubblicità e documento precontrattuale personalizzato), quando il finanziamento per il quale si procede al calcolo del TAEG consiste in una carta di credito soggetta anche all'applicazione della Sezione VII, il calcolo degli ISC del conto da includere nel TAEG potrà non comprendere le componenti di costo connesse in via esclusiva all'utilizzo della carta di credito.

d) *Costi connessi alle carte di credito “revolving”*

È stato chiesto se nel caso di carte di credito “revolving” vadano esclusi dal calcolo del TAEG, in quanto non predeterminabili in anticipo dal finanziatore, i costi relativi a:

1. l'invio dell'estratto conto periodico, laddove il consumatore ha la facoltà di scegliere se riceverlo in forma cartacea (a fronte del pagamento di una commissione) oppure elettronica (gratuitamente);
2. le imposte, che possono variare in funzione dell'effettivo uso della carta (ad es., in quanto applicate soltanto al di sopra di una certa soglia di utilizzo mensile).

Anche in questo caso occorre distinguere tra il calcolo del TAEG negli annunci pubblicitari e nell'informativa precontrattuale.

Per quanto riguarda il TAEG degli annunci pubblicitari, trattandosi di offerta alla generalità della clientela, può applicarsi un principio analogo a quello adottato in risposta al quesito 10.2.2: si ritiene quindi che possa prendersi in considerazione il dato medio degli oneri applicati dal

finanziatore in relazione alla carta “revolving”, fermo restando l’obbligo di illustrare con chiarezza nell’annuncio le ipotesi di calcolo impiegate e di adottare procedure organizzative ai sensi della sezione XI che assicurino la correttezza del calcolo. Questo criterio può essere impiegato con riferimento sia all’ipotesi n. 1 che alla n. 2.

Se il TAEG viene invece calcolato ai fini della compilazione delle “*Informazioni europee di base sul credito ai consumatori*”, occorre avere riguardo alle indicazioni e alle preferenze manifestate dal consumatore; con riferimento all’ipotesi n. 1 il finanziatore applicherà quindi l’opzione prescelta dal consumatore. Per quanto riguarda le imposte (ipotesi n. 2), nell’impossibilità di prevedere in fase precontrattuale quanto verrà utilizzata la carta dal consumatore, si ritiene applicabile il medesimo criterio sopra descritto per il calcolo del TAEG negli annunci pubblicitari.

#### 10.3.4 Aperture di credito in conto corrente

##### *a) Diritto di recesso*

Viene chiesto di chiarire quali siano “le condizioni e le modalità per l’esercizio del diritto di recesso previsto dall’articolo 125-*quater* del T.U., da altre norme di legge o dal contratto di credito” che devono essere indicate nell’informativa precontrattuale sulle aperture di credito in conto corrente da rimborsare su richiesta della banca o entro tre mesi dal prelievo (sez. VII, par. 4.2.3). Il quesito sorge dal fatto che le Disposizioni richiedono tale indicazione, ma l’art. 125-*quater* TUB (diritto di recesso dai contratti di credito a tempo indeterminato) non si applica a questo tipo di aperture di credito. Viene quindi ipotizzato che il diritto di recesso al quale la norma si riferisce sia quello disciplinato dall’art. 1845 cod.civ.

Si ritiene corretta l’interpretazione proposta. L’apparente incongruenza rilevata nelle Disposizioni deriva dal fatto che il paragrafo 4.2.3 riguarda, oltre alle aperture di credito, anche le dilazioni di pagamento (alle quali l’art. 125-*quater* TUB si applica).

##### *b) Inapplicabilità delle norme sullo sconfinamento*

È stata chiesta la ragione per cui le Disposizioni escludono che alle aperture di credito in conto corrente da rimborsare su richiesta della banca o entro tre mesi dal prelievo si applichino le norme sullo sconfinamento (sez. VII, par. 6.3).

Questa esclusione, pur non essendo espressamente prevista dalla legge, deriva direttamente dalla direttiva 2008/48/CE (art. 2, par. 3).

##### *c) Informazioni riportate nei documenti precontrattuali sul conto corrente*

È stato chiesto di chiarire a quali tipologie di apertura di credito in conto corrente si applichi la facoltà del finanziatore di omettere dal foglio informativo e dal documento di sintesi del conto corrente le informazioni sull’apertura di credito già riportate in un separato documento.

Si conferma che questa facoltà riguarda tutte le aperture di credito in conto corrente, e non soltanto quelle soggette al regime ordinario dei contratti di credito.

## **10.4 Valutazione del merito creditizio del consumatore**

È stato chiesto se il finanziatore sia tenuto a effettuare la valutazione del merito creditizio del consumatore prima della consegna delle *“Informazioni europee di base sul credito ai consumatori”*. Il quesito deriva dalla circostanza che le Disposizioni (sez. VII, par. 4.2.1) richiedono che questo documento sia personalizzato con le condizioni offerte al singolo consumatore.

Va anzitutto ricordato che la valutazione del merito creditizio del cliente prima della consegna delle *“Informazioni europee di base sul credito ai consumatori”* non è necessaria quando le condizioni offerte alla generalità della clientela non sono personalizzabili.

Negli altri casi, ferma restando la facoltà per il finanziatore di effettuare una completa valutazione del merito creditizio prima di consegnare al consumatore l’informativa precontrattuale, si ritiene che l’obbligo di indicare “le condizioni offerte al singolo consumatore, tenendo conto delle informazioni o delle preferenze specifiche eventualmente manifestate” (par. 4.2.1) possa essere soddisfatto attraverso la consegna al consumatore del modulo personalizzato con riguardo ai soli elementi che questi ha comunicato al finanziatore. In tali ipotesi, il modulo dovrà quindi indicare il TAEG che il finanziatore è disposto ad applicare al consumatore sulla base delle informazioni da questo fornite, con una chiara avvertenza circa la possibilità che il TAEG definitivo sia diverso da quello indicato nell’informativa precontrattuale (comunque entro i limiti minimi e massimi in essa prestabiliti), qualora dalla successiva verifica emergano situazioni difformi rispetto a quelle comunicate dal consumatore. In questi casi, le procedure interne dei finanziatori dovranno assicurare che il consumatore sia informato dell’eventuale variazione del TAEG effettivo rispetto a quello provvisoriamente comunicato nelle *“Informazioni europee di base sul credito ai consumatori”*, anche attraverso la consegna di un nuovo modulo aggiornato.

È stato anche chiesto se la valutazione del merito creditizio del consumatore sia necessaria anche per le operazioni di cessione del quinto dello stipendio o della pensione e, in caso positivo, se sia sufficiente basarsi sulle informazioni e sui documenti forniti dal consumatore riguardo alla propria retribuzione o alla propria pensione.

Si premette che la disciplina sul credito ai consumatori impone una valutazione effettuata “sulla base di informazioni adeguate, se del caso fornite dal consumatore stesso e, ove necessario, ottenute consultando una banca dati pertinente”. Questa disposizione, pertanto, non prevede un obbligo tassativo di consultazione delle banche dati. Tuttavia, l’esigenza di effettuare un’accurata valutazione del merito creditizio del consumatore ricorre in tutte le forme tecniche di credito ai consumatori, ivi compresa la cessione del quinto. In proposito, si richiamano le disposizioni contenute nel paragrafo 4.3 della Sezione VII (riguardanti – sia pure con modalità in parte differenziate – tutte le tipologie di intermediari), nonché la comunicazione del 7.4.2011 della Banca d'Italia in materia di cessione del quinto (che richiama la necessità di rafforzare le procedure interne di valutazione del merito creditizio).

## **10.5 Banche dati**

### **10.5.1 Comunicazione del risultato della consultazione**

È stato chiesto se, nel caso di rifiuto della domanda di credito basato sulla consultazione di una banca dati, il finanziatore è tenuto a comunicare al consumatore solo l’avvenuto rifiuto della domanda e gli estremi identificativi delle banche dati consultate e dei loro gestori, oppure anche il risultato della consultazione stessa.

Si richiama, anzitutto, il generale dovere di trasparenza cui è chiamato il finanziatore nei confronti dei clienti circa le valutazioni che lo hanno indotto a non accogliere la richiesta di credito <sup>(1)</sup>.

L'art. 125, comma 2, del TUB precisa che il finanziatore deve informare immediatamente e gratuitamente il consumatore "del risultato della consultazione e degli estremi della banca dati". Con riferimento al risultato della consultazione da comunicare al cliente, si richiama in particolare quanto previsto dalla Circolare della Banca d'Italia n. 139 dell'11.2.1991, e successive modificazioni, secondo cui gli intermediari – qualora rifiutino la domanda di credito del consumatore sulla base delle informazioni presenti nella Centrale dei rischi – "devono rendere nota all'interessato la sua posizione di rischio, quale risulta dai flussi informativi ricevuti dalla Banca d'Italia" (Cap. I, sez. I, par. 3, della Circ. 139/91).

#### 10.5.2 Dati sui datori di lavoro dei consumatori nella CQS

Con specifico riferimento alle operazioni di cessione del quinto dello stipendio o della pensione, è stato chiesto se la disciplina delle banche dati di cui all'art. 125 del TUB si applichi anche alle interrogazioni – effettuate dai finanziatori su richiesta delle compagnie assicurative – aventi ad oggetto informazioni sulla situazione creditizia dei datori di lavoro dei consumatori da affidare.

Si premette che la finalità per la quale è consentito l'accesso alle banche dati consiste esclusivamente nella valutazione del merito creditizio del consumatore da parte del finanziatore; al di fuori di queste ipotesi, il trattamento dei dati contenuti nei sistemi di informazioni creditizie può ritenersi vietato dalla normativa in materia di protezione dei dati personali.

In ogni caso, si ha presente che il paragrafo 4.4.2 della sezione VII, nel disciplinare l'accesso dei finanziatori europei alle banche dati italiane, prevede un espresso riferimento ai finanziatori che "intendono acquisire informazioni su un consumatore che abbia chiesto o ricevuto un finanziamento...o su soggetti col medesimo coobbligati, anche in solido". Si precisa che i soggetti coobbligati ai cui dati è consentito l'accesso, nell'ambito della normativa italiana sulla Centrale dei rischi della Banca d'Italia, non comprendono i datori di lavoro del consumatore (cfr. il Cap. I, sez. II, par. 9, della Circ. 139/91).

### **10.6 Contratti**

#### 10.6.1 Offerta contestuale di più contratti

È stato chiesto se le regole speciali sulla forma dei contratti previste dall'art. 125-bis, comma 3, del TUB (obbligo di sottoscrizione su documenti distinti) si applichino anche ai casi di offerta contestuale di un conto corrente e di un'apertura di credito.

L'art. 125-bis del TUB fa riferimento a tutti i casi di offerta contestuale di più contratti, con la sola eccezione di quelli "collegati" ai sensi dell'art. 121 (cioè i crediti finalizzati all'acquisto di un determinato bene o servizio); si ritiene quindi che l'obbligo di sottoscrizione separata sia applicabile anche ai casi sopra descritti.

---

<sup>1</sup> Cfr. la comunicazione della Banca d'Italia del 22.1.2007 ("*Nuove linee di gestione degli esposti*"), in cui si precisa che "Laddove si decida di non accettare una richiesta di finanziamento, è necessario che l'intermediario fornisca riscontro con sollecitudine al cliente; nell'occasione, anche al fine di salvaguardare la relazione con il cliente, andrà verificata la possibilità di fornire indicazioni generali sulle valutazioni che hanno indotto a non accogliere la richiesta di credito".



### 10.6.2 Frontespizio del contratto

È stato chiesto se al contratto possa essere allegato un modulo con le *“Informazioni europee di base sul credito ai consumatori”* parzialmente diverso da quello consegnato al consumatore in fase precontrattuale.

Le Disposizioni (sez. VII, par. 5.2) chiariscono che il rinvio operato dal contratto al documento precontrattuale (che in questo caso è allegato al contratto e ne costituisce il frontespizio) non è obbligatorio, ma soddisfa in ogni caso il requisito – richiesto dalla direttiva – di chiarezza e concisione delle informazioni relative alle condizioni economiche nel contratto.

L'impiego di questa tecnica redazionale agevola infatti il confronto da parte del consumatore tra il contratto e la documentazione precontrattuale, nonché – basandosi quest'ultima su un documento standard – tra le condizioni a lui applicate e quelle offerte da altri operatori sul mercato; assicura, inoltre, un'immediata evidenza grafica alle condizioni più importanti, che diversamente sarebbero difficili da individuare in quanto disperse nel testo del contratto.

Tenuto conto della *ratio* di questa previsione, le *“Informazioni europee di base sul credito ai consumatori”* fornite in sede precontrattuale e quelle allegate al contratto potranno essere diverse in relazione a informazioni da rendere nella fase precontrattuale e non nel contratto (o viceversa). Le informazioni aggiunte o modificate dovranno comunque essere riportate in modo chiaro e conciso, mantenendo la coerenza tra i contenuti dei due documenti e il medesimo ordine delle voci; rimane in ogni caso fermo quanto esposto al punto 10.4.

## **10.7 Comunicazioni periodiche**

È stato chiesto di chiarire se le comunicazioni periodiche relative ai contratti di credito debbano avere ad oggetto il documento di sintesi.

I contenuti delle comunicazioni periodiche sono disciplinati dal paragrafo 6.2 della sezione VII, che non richiede l'invio al cliente di un documento di sintesi, bensì di una comunicazione avente ad oggetto ogni informazione rilevante al fine di fornire al consumatore un quadro aggiornato dell'andamento del rapporto, nonché tutte le movimentazioni, anche mediante voci sintetiche di costo.

L'invio periodico del documento di sintesi è previsto soltanto, per esigenze di coordinamento con la disciplina generale derivanti dalla particolare configurazione di questi tipi di contratti, per le aperture di credito in conto corrente (cfr. sez. VII, par. 6.2) e per le carte di credito diverse da quelle *“charge”* (cfr. sez. VII, par. 7).

A fronte dei chiarimenti domandati sul punto, inoltre, si conferma che alle comunicazioni periodiche relative ai contratti di credito ai consumatori – salvo i casi espressamente previsti, da ultimo menzionati – non si applicano gli obblighi previsti dalla sezione IV (quali la numerazione progressiva delle comunicazioni e l'invio al consumatore dell'elenco aggiornato delle principali condizioni applicate).

## 10.8 Sconfinamenti

Gli obblighi di comunicazione al consumatore previsti dalle Disposizioni (sez. VII, par. 6.3) si applicano quando lo sconfinamento “consistente” si protragga per oltre un mese.

È stato chiesto se questo periodo di permanenza debba essere continuativo e, quindi, se la comunicazione possa essere omessa qualora il consumatore nel corso del mese rientri dallo sconfinamento.

Si conferma che, ai fini dell’obbligo di comunicazione in questione, lo sconfinamento consistente deve permanere senza interruzioni per oltre un mese.

## 10.9 Carte di credito

È stata prospettata l’ipotesi di una carta “charge” che consente al consumatore, dietro specifica richiesta telefonica da effettuare prima della transazione, di chiedere all’emittente la rateizzazione di una singola operazione di acquisto di beni o servizi. In questa ipotesi, è stato chiesto se dal TAEG del contratto di credito possano essere esclusi i costi relativi alla carta “charge” (in particolare, il canone annuo), tenuto conto che la carta viene impiegata di norma come mero mezzo di pagamento e solo eccezionalmente, per singole transazioni, può comportare l’accesso a un credito. Viene altresì precisato che la carta di credito può essere commercializzata separatamente dal finanziamento, mentre non è possibile il contrario.

Si fa anzitutto presente che la nozione di carte “charge”, ai fini della delimitazione dell’ambito applicativo della disciplina sul credito ai consumatori, è ristretta alle sole carte che presentano tutte le caratteristiche previste dal paragrafo 7 della sezione VII. Ogni altro prodotto che presenti, anche solo potenzialmente, una funzione creditizia, va assoggettato alla disciplina propria del credito ai consumatori.

Si premette inoltre che sulla questione potranno incidere gli approfondimenti in corso a livello europeo in ordine ai problemi applicativi legati alla metodologia di calcolo del TAEG; la risposta fornita a questo quesito non può quindi che avere carattere provvisorio, in attesa dell’emanazione delle Linee Guida da parte della Commissione europea.

Le carte “charge” descritte nel quesito potrebbero rimanere escluse dalla disciplina sul credito ai consumatori quando il finanziamento (relativo alla rateizzazione della singola operazione di acquisto) è oggetto di un contratto separato rispetto a quello relativo alla carta.

Va comunque tenuto presente che:

- trattandosi di contratti commercializzati contestualmente, trova applicazione l’art. 125-bis, comma 3, del TUB, e quindi il consenso del consumatore va acquisito distintamente per ciascun prodotto attraverso documenti separati;
- può ritenersi che la carta non rappresenti un servizio accessorio rispetto al contratto di credito, bensì, al contrario, sia il credito a porsi come accessorio rispetto alla carta “charge”; pertanto, in analogia con quanto previsto per i rapporti tra conto corrente e apertura di credito (cfr. sez. VII, par. 2, nota 2), e per le medesime ragioni, si ritiene che nel calcolo del TAEG relativo al finanziamento vadano inclusi i soli costi della carta “charge” funzionali all’utilizzo del finanziamento e quelli relativi ai pagamenti e ai prelievi connessi con l’erogazione o con il rimborso del credito.

## **10.10 Disciplina transitoria**

È stato chiesto se le nuove regole sul calcolo del TAEG e sulle comunicazioni periodiche possano essere applicate – pur in assenza di un obbligo normativo – ai contratti stipulati prima dell'entrata in vigore della sezione VII delle Disposizioni.

Se si tratta di contratti di credito a tempo indeterminato, l'applicazione della sezione VII alle comunicazioni periodiche relative ai rapporti in corso è obbligatoria, secondo quanto previsto dal paragrafo 8 della medesima sezione; ne consegue che il TAEG – ove fornito nelle comunicazioni periodiche – va calcolato seguendo le nuove disposizioni.

Per quanto attiene agli altri contratti di credito, pur non sussistendo l'obbligo di adeguamento alla nuova disciplina, appare opportuno effettuare il calcolo del TAEG in base alla nuova disciplina, anche per consentire al consumatore un più agevole confronto tra le condizioni a lui applicate e le nuove offerte presenti sul mercato. Infatti appare evidente come la comunicazione – in sede di informativa periodica – di un TAEG calcolato secondo un metodo non più in uso sarebbe priva di utilità per il consumatore.