

**CIRCOLARE INFORMATIVA 28/09**

Milano, 3 luglio 2009

**OGGETTO: Disciplina di trasparenza e relazioni con clientela.**

Circolare Banca d'Italia n. 610809 del 19/06/09.

Cordiali saluti

Il Segretario Generale  
Prof. Alessandro Carretta

DISTRIBUZIONE			
ASSOCIATI ORDINARI E CORRISPONDENTI		ASSOCIATI SOSTENITORI	
ABF FACTORING	Ettore SINNONA	SCIUME' & ASSOCIATI	Marco CUPIDO
AOSTA FACTOR	Enrico DEHO'	SEFIN	Claudia NEGRI
BANCA CARIGE	Elvio BORRA	STUDIO LEG. ASSOCIATO in associazione con Clifford Chance	Rita RIPPA
BANCA IFIS	Alberto STACCIONE	STUDIO LEG. AVV. PILATO	Paolo VERRECCHIA
BANCO di DESIO e della BRIANZA	Direzione Generale	STUDIO LEG. GIOVANARDI FATTORI	Segreteria Generale
BARCLAYS BANK	Francesco MAZZITELLI	STUDIO LEG. LUPI E ASSOCIATI	Massimo LUPI
BCC FACTORING	Mattia SERENA	VISIAN STONE	Simona DI VARA
CENTRO FACTORING	Servizio Affari generali		
COFACE FACTORING ITALIA	Direzione Generale		
CREDEMFACTOR	Direzione Generale		
DETTO FACTOR	Mirko RUBINI		
EMIL-RO FACTOR	Paolo LICCIARDELLO		
ENEL.FACTOR	Direzione Generale		
EUROFACTOR ITALIA	Ivan TOMASSI		
FACTORCOOP	Direzione Generale		
FACTORIT	Antonio DE MARTINI Marziano BOSIO		
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		
INTESA SANPAOLO	Direzione Generale		
MEDIOFACTORING	Sandra MALANCA		
MPS Leasing & Factoring	Direzione Generale		
RIESFACTORING	Rossano FOLZINI		
SERFACTORING	Direzione Generale		
SG FACTORING	Direzione Generale		
SIS.PA.	Gianluigi RIVA		
UBI FACTOR	Gianpiero BERTOLI		
UNICREDIT FACTORING	Fausto GALMARINI		

SEDE DI MILANO (135)

UFFICIO RELAZIONI INTERMEDIARI  
E CLIENTI (035)

N 610803 del 19.06.2009  
(da citare nella risposta)

Codice destinatario

Rifer a nota n del

Fascicolo W2

Sottoclassificazione COD01000 TRA000001

Oggetto Disciplina di trasparenza e relazioni con la clientela.

RICEVUTO - 3 LUG 2009 / 44

Spett.le  
ASSIFACT  
Via Cerva, 9  
20122 Milano

La Banca d'Italia è da tempo impegnata per innalzare gli standard di trasparenza delle condizioni contrattuali degli intermediari e favorire l'instaurarsi di relazioni pienamente improntate a canoni di correttezza nei confronti della clientela, anche al fine di presidiare adeguatamente i rischi legali e reputazionali e di tutelare la stabilità del sistema finanziario nel suo complesso.

Ogni anno vengono condotte verifiche mirate volte ad accertare il rispetto da parte degli intermediari delle disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali<sup>1</sup> e, più in generale, delle norme riguardanti la tutela degli utenti dei servizi bancari e finanziari. Le verifiche, effettuate tenendo anche conto degli esposti che pervengono alla Banca d'Italia dai clienti delle banche e delle società finanziarie (oltre 5.000 nell'ultimo anno), sono condotte direttamente presso le dipendenze degli intermediari, ove in prevalenza si esplicano i rapporti con la clientela; ad esse si affiancano i controlli in materia condotti in occasione delle ispezioni di carattere generale nonché gli accertamenti più specificamente rivolti ai siti internet degli intermediari.

A conclusione dell'iter di valutazione degli esiti degli accertamenti vengono adottati interventi di vigilanza commisurati alla rilevanza e alla tipologia delle anomalie riscontrate (lettere di richiamo, inviti alla restituzione di oneri addebitati alla clientela ma non preventivamente

1 Titolo VI del Testo Unico Bancario (d.lgs. 385/1993 e successive modifiche); Tit. X, Cap. 1, delle istruzioni di vigilanza per le banche e Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 25 luglio 2003.

*fe* pubblicizzati, avvii di procedure sanzionatorie amministrative).

*Ref* L'analisi degli esiti delle verifiche effettuate presso gli intermediari nel corso del 2008 evidenzia il permanere di aree di criticità nel grado di aderenza alle prescrizioni normative, che incidono sulle relazioni tra intermediari e clientela.

In particolare, sono state avviate procedure sanzionatorie nei confronti di 30 intermediari in conseguenza di violazioni in materia di pubblicità delle condizioni contrattuali<sup>2</sup>; in 52 casi, gli intermediari sono stati sollecitati a un rispetto più rigoroso della normativa, a rivedere gli schemi contrattuali in uso, ad adottare assetti e controlli interni idonei a migliorare la qualità delle relazioni con la clientela. Nel complesso, gli interventi effettuati hanno riguardato il 60% degli intermediari interessati dalle verifiche; alcuni di essi erano già stati intrattenuti in precedenti occasioni.

Gli interventi hanno riguardato tutte le categorie di intermediari e, per quanto riguarda le banche, gli operatori appartenenti alle varie fasce dimensionali. Particolarmente anomale sono le risultanze relative agli intermediari iscritti all'elenco generale di cui all'art. 106 TUB, presso i quali le irregolarità hanno interessato aspetti basilari della normativa (in particolare, mancata predisposizione di avvisi e fogli informativi)<sup>3</sup>.

Le carenze rilevate, segnalate anche in numerosi esposti pervenuti a questo Istituto, hanno in prevalenza riguardato gli adempimenti relativi alla pubblicità (applicazione di spese non pubblicizzate; carenze nell'informativa precontrattuale; mancato aggiornamento degli avvisi e dei fogli informativi) nonché il mancato rispetto delle disposizioni previste per l'offerta fuori sede.

*M* Si sono, inoltre, riscontrate inosservanze riconducibili a ritardi nell'adeguamento alle innovazioni normative in materia di modifica delle condizioni contrattuali, estinzione anticipata e portabilità dei finanziamenti. Con particolare riferimento all'Istituto

2 In altri 13 casi sono state avviate procedure sanzionatorie amministrative in conseguenza di violazioni in materia di pubblicità riscontrate nel corso di ispezioni di carattere generale.

*Am* 3 Nel 2008 sono stati sottoposti ad accertamenti mirati n. 715 dipendenze di n. 142 intermediari, di cui n. 15 iscritti nell'elenco generale ex art. 106 TUB.

fe della portabilità, è emerso che l'informativa al pubblico su tale aspetto risulta ancora non soddisfacente per completezza e chiarezza.

Rep Altre anomalie sono emerse con riferimento alla contrattualistica, relativamente alle modifiche unilaterali delle condizioni, alla facoltà di recesso dai contratti di durata, all'estinzione anticipata dei mutui immobiliari nonché alle modalità di calcolo del TAEG per il credito al consumo.

In relazione a tutto quanto precede, è essenziale che le banche e gli intermediari finanziari elevino il grado di attenzione al rispetto della normativa di trasparenza e, più in generale, alla cura dei rapporti con la clientela, in specie di quella al dettaglio, che deve costituire un profilo centrale nell'organizzazione aziendale.

Si richiama in particolare l'esigenza che gli intermediari adottino le opportune misure sul piano organizzativo e dei controlli interni per assicurare il pieno rispetto, in ogni fase dell'attività e presso ogni punto di contatto con la clientela (dipendenze, offerta fuori sede per il tramite di soggetti terzi, tecniche di comunicazione a distanza), del complesso delle disposizioni riguardanti la tutela degli utenti dei servizi bancari e finanziari. Le misure adottate devono formare oggetto di periodica valutazione, anche con il coinvolgimento della funzione di conformità e/o dell'*internal audit*, per verificarne l'adequatezza e l'efficacia e rimediare alle carenze eventualmente riscontrate.


Tale approccio è coerente con le nuove disposizioni di vigilanza in materia di trasparenza, in corso di emanazione, le quali prevedono l'adozione di procedure interne volte ad assicurare, con riferimento ai diversi profili dell'operatività aziendale, la sostanziale trasparenza e correttezza delle relazioni con la clientela.

La Banca d'Italia, attesa l'importanza che la materia riveste, si attende che il contenuto della presente nota formi oggetto di analisi da parte degli organi aziendali, affinché ne tengano conto nella definizione delle politiche di gestione delle relazioni con la clientela e ne verifichino nel tempo la costante attuazione da parte delle funzioni preposte.

M Nell'ambito dei controlli di vigilanza, questo Istituto verificherà, in sede cartolare e ispettiva, la concreta efficacia delle misure assunte per il rispetto della normativa di trasparenza, adottando gli interventi previsti dall'ordinamento a fronte delle irregolarità

# BANCA D'ITALIA

---

 riscontrate. Con particolare riferimento agli intermediari finanziari iscritti nell'elenco generale di cui all'art. 106 del Testo Unico bancario, si rammenta che gravi violazioni di norme di legge o delle disposizioni emanate ai sensi del medesimo Testo Unico costituiscono presupposto per la cancellazione dal predetto elenco (cfr. art. 111 TUB).

Si inviano distinti saluti.

  
  
IL DIRETTORE  
(S. Massari)