

APPROFONDIMENTI

# Orientamenti di vigilanza in tema di credito revolving

Maggio 2023

**Fabio Civile**, Civile Associati



**Fabio Civale**, Civale Associati

**> Fabio Civale**

Funding Partner, Studio Legale Civale Associati. Avvocato. La sua attività, professionale e scientifica, è dedicata alle tematiche del diritto bancario e del diritto dei mercati finanziari. Collabora abitualmente con riviste giuridiche e giornali economici. È docente in master post laurea e convegni di interesse nazionale ed internazionale. È autore di libri e di numerose pubblicazioni in tema di diritto bancario e diritto dei mercati finanziari.

Studio legale  
**Civale Associati**

**Civale Associati**  
STUDIO LEGALE

SOMMARIO: 1. Il credito revolving e l'attenzione di Banca d'Italia: le prossime scadenze per gli intermediari. 2. Governo del prodotto e profili organizzativi. 3. Prassi applicative e operative. 4. Controlli interni

**1. Il credito revolving e l'attenzione di Banca d'Italia: le prossime scadenze per gli intermediari**

Il credito revolving rappresenta una forma di finanziamento che, da un lato, è caratterizzata da elevata flessibilità circa le modalità di utilizzo e di rimborso ma che, dall'altro lato, presenta caratteristiche di complessità che possono ridurre la capacità di comprensione da parte del cliente in relazione alle stesse modalità di utilizzo e rimborso ed ai relativi costi.

Per quanto attiene alle modalità di utilizzo "flessibile", nel credito revolving il cliente può utilizzare le somme messe a disposizione in una o più soluzioni; il c.d. fido si ripristina in funzione ed in misura corrispondente ai rimborsi effettuati dal cliente, in una logica appunto "rotativa" (c.d. "revolving").

Anche le modalità di restituzione sono "flessibili" in quanto il rimborso può avvenire sulla base di rate periodiche di norma mensili e pattuite nel loro ammontare minimo, in alcuni casi modificabili dalle parti nel corso del rapporto, ovvero sulla base di un piano di ammortamento predeterminato.

Il credito revolving può essere associato ad una carta di credito, ma sarebbe riduttivo ritenere che il credito revolving sia "necessariamente" fruito in abbinamento ad una carta di credito. Il mercato conosce infatti prodotti che sono qualificabili quali credito revolving e che non sono associati ad una carta di credito, trattandosi di finanziamenti che consentono di rateizzare spese inerenti ad operazioni regolate sul conto corrente e che presentano le predette caratteristiche di rotatività.

Si può quindi ritenere che il credito revolving associato ad una carta di credito (sotto-tipo) rientri nella più ampia tipologia del credito revolving (tipo).

Affermare che il credito revolving sia sempre associato ad una carta di credito sarebbero riduttivo e, di per sé, errato. Nondimeno è indubbio che la quota di mercato più rilevante sia rappresentato dal credito revolving associato a carte di credito, ossia uno strumento di pagamento che consente l'utilizzo del fido

**> vedi l'articolo online**

e che prevede, in luogo del c.d. rimborso a "saldo" (c.d. "charge") un rimborso "revolving" o "a opzione"<sup>(1)</sup>.

Così descritte sinteticamente le caratteristiche del credito revolving, ma riservandosi di ritornare sul tema del "perimetro oggettivo" nel successivo paragrafo 2.1., occorre considerare che in relazione allo stesso credito revolving trova applicazione la disciplina riferita al credito ai consumatori CCD<sup>(2)</sup> qualora il cliente sia un consumatore e si rientri nell'ambito di applicazione della stessa disciplina<sup>(3)</sup>, ovvero la disciplina afferente ai prodotti di credito diversi dal credito ai consumatori<sup>(4)</sup>. Qualora il credito revolving sia associato ad una carta di credito troverà altresì applicazione la disciplina dei servizi di pagamento PSD<sup>(5)</sup>.

Per tutti i sottotipi di credito revolving trova poi applicazione la disciplina in tema di requisiti organizzativi, ivi inclusa la disciplina del governo dei prodotti bancari (POG)<sup>(6)</sup>.

Sul tema del credito revolving concesso con carte di credito Banca d'Italia ad aprile 2010 ha pubblicato una comunicazione<sup>(7)</sup> in cui ha evidenziato talune anomalie già al tempo presenti riferite all'inosservanza delle normative civilista ed in tema di usura, alla inosservanza delle normative in tema di trasparenza bancaria con particolare riferimento alla dovuta informativa ai clienti circa le caratteristiche e condizioni delle carte ad opzione o revolving, nonché all'invio di carte di credito non espressamente

1) Le carte di credito possono essere di tre tipi:

- a saldo ("charge") in cui il cliente rimborsa le operazioni di pagamento disposte con la carta in un'unica soluzione e con addebito (di norma) mensile e senza l'addebito di alcun interesse al cliente;
- "revolving" in cui il cliente può disporre operazioni di pagamento nei limiti del fido accordato ed il rimborso avviene ratealmente e con l'addebito di interessi allo stesso cliente;
- "a opzione" in cui il cliente può disporre operazioni di pagamento e decidere se effettuare il rimborso con modalità a saldo o revolving.

2) Cfr. Capo II, Titolo VI del TUB – Provvedimento di Banca d'Italia in materia di trasparenza, Sezione VII.

3) Cfr. art. 122 del TUB

4) Cfr. Capo I, Titolo VI del TUB – Provvedimento di Banca d'Italia in materia di trasparenza, Sezione II, III, e IV.

5) Cfr. Capo II-bis del TUB – d. lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 e successive modifiche ed integrazioni – Provvedimento di Banca d'Italia in materia di trasparenza, Sezione VI.

6) Cfr. Capo III, Titolo VI del TUB – Provvedimento di Banca d'Italia in materia di trasparenza, Sezione XI.

7) Comunicazione del 20 aprile 2010, Credito revolving concesso con carte di credito: cautele e indirizzi per gli operatori, pubblicata su Bollettino di Vigilanza Banca d'Italia, n. 4, aprile 2010.

richieste, all'offerta contestuale di polizze assicurative senza un'attenta valutazione delle reali esigenze della clientela, alla promozione da parte di esercenti commerciali di carte revolving non riconducibili a prestiti finalizzati. Già nel 2010 Banca d'Italia aveva richiesto ai consigli di amministrazione degli intermediari di compiere una valutazione delle procedure e prassi aziendali per vagliare l'eventuale sussistenza delle criticità indicate dalla Vigilanza, ciò anche sulla base delle verifiche e relazioni dell'*internal audit* e della funzione *compliance*.

A distanza di 13 anni Banca d'Italia torna ad occuparsi del credito revolving attraverso gli Orientamenti di Vigilanza di tutela pubblicati ad aprile 2023.

Seguendo una impostazione già seguita in altri Orientamenti di Vigilanza<sup>(8)</sup>, Banca d'Italia attenziona il credito revolving sotto tre profili: (i) governo e profili organizzativi, (ii) prassi applicative e operative, (iii) controlli interni.

Per ciascuno di tali profili la Vigilanza indica i principi e le regole applicabili, le criticità riscontrate e le iniziative che gli intermediari sono chiamati ad intraprendere per assicurare la conformità alla normativa di riferimento. In aggiunta a tali iniziative, che possiamo definire "dovute" per assicurare la conformità normativa, Banca d'Italia ha indicato altresì talune "buone prassi" che devono essere valutate dagli intermediari ed in relazione alle quali la Vigilanza "*auspica una progressiva convergenza*".

Gli Orientamenti di Vigilanza di tutela pubblicati ad aprile 2023 "impongono" a banche ed intermediari di effettuare, entro luglio 2023, un'autovalutazione di assetti, procedure e prassi interne al fine di riscontrare il livello di aderenza alle indicazioni di Vigilanza. Ove emerga da tale autovalutazione la necessità di interventi correttivi, banche ed intermediari devono adottare un piano di interventi (sempre entro luglio 2023) che deve prevedere il completamento delle attività entro il 2023. Banche ed intermediari devono comunicare a Banca d'Italia sia l'adozione del piano di interventi sia il completamento delle attività ivi previste.

Tale autovalutazione è un esercizio dovuto sia dagli intermediari finanziatori che costruiscono pro-

8) Cfr. Banca d'Italia, Remunerazione di affidamenti e sconfinamenti. Orientamenti di vigilanza, 2018.

dotti di credito revolving (c.d. produttori), sia dagli intermediari che distribuiscono prodotti di credito revolving ideati di terzi (c.d. distributori), ivi inclusi gli intermediari che distribuiscono carte di credito revolving. E' bene ribadire che gli Orientamenti di Vigilanza di tutela pubblicati ad aprile 2023 investono (direttamente) anche gli intermediari distributori, oltre che gli intermediari produttori. Pare peraltro evidente che ai fini dell'adeguamento agli stessi Orientamenti di Vigilanza produttori e distributori saranno chiamati a coordinarsi e ciò, si ritiene, sia nella fase di autovalutazione sia nella (eventuale) successiva fase di adozione del piano di interventi.

Rinviando ai successivi paragrafi l'esame dei contenuti degli Orientamenti di Vigilanza di tutela pubblicati ad aprile 2023, non vi è dubbio che il primo tema su cui banche ed intermediari sono stati chiamate a confrontarsi è quello delle tempistiche che, a detta di molti, appaiono "sfidanti", specie per le implementazioni che devono essere traggurate entro il corrente anno.

## **2. Governo del prodotto e profili organizzativi**

**2.1.** In prima battuta, ai fini della corretta gestione del credito revolving, si impone la necessità di **qualificare correttamente i prodotti** di credito che possono avere le caratteristiche di rotatività indicate nel precedente paragrafo e che, pertanto, devono essere classificati quali credito revolving, come tali rientranti nella disciplina di riferimento sopra richiamata e nel perimetro degli Orientamenti di Vigilanza di tutela pubblicati ad aprile 2023<sup>9)</sup>.

Banca d'Italia evidenzia che nelle attività di controllo ed ispettive è stata registrata una disomogeneità dei "criteri per la qualificazione di un prodotto di credito come rotativo e dei rischi ad esso correlati", applicati da parte degli intermediari.

Alla notevole diffusione del prodotto credito revolving, del contenzioso ad esso relativo ed alle numerose pronunce dell'ABF, non si è peraltro accompagnata una adeguata riflessione, in termini giuridici e

9) Sotto il profilo soggettivo gli Orientamenti di Vigilanza di tutela pubblicati ad aprile 2023 si applicano ai rapporti tra intermediari e "consumatori". Negli stessi Orientamenti di Vigilanza di tutela pubblicati ad aprile 2023 (nota 4), peraltro, la Vigilanza indica la possibilità di estendere il perimetro soggettivo anche ai rapporti con i "clienti al dettaglio".

qualificatori del prodotto, essendosi per di più limitata l'analisi alle carte di credito revolving<sup>10)</sup>.

Nell'ambito dell'autovalutazione da condurre entro luglio 2023, pertanto, gli intermediari dovranno in primo luogo attentamente individuare nell'ambito dei prodotti di credito a catalogo i prodotti che possono qualificarsi quali credito revolving.

L'attività di perimetrazione oggettiva dei prodotti a catalogo da qualificare quale credito revolving non è attività semplice in quanto, da un lato, non vi è una definizione normativa del credito revolving e, dall'altro lato, lo sviluppo dei prodotti negli ultimi anni è stato rilevante e sono stati ideati prodotti innovativi, che si aggiungono alle tradizionali carte di credito revolving, in relazione ai quali è opportuno verificarne in concreto la riconducibilità al tipo credito revolving.

Muovendo dal contenuto degli Orientamenti di Vigilanza di tutela pubblicati ad aprile 2023 si annota come Banca d'Italia, non potendo fornire una definizione, abbia ritenuto di descrivere il fenomeno, peraltro in continua evoluzione, indicando gli elementi qualificanti. In tal ambito, ai fini della qualificazione quale credito revolving, assume preminente rilievo la c.d. rotatività, ossia la modalità di utilizzo delle somme equivalenti al fido concesso in una o più soluzioni e la ricostituzione dello stesso fido in funzione ed in misura corrispondente ai rimborsi effettuati dal cliente.

Non assurgono ad elementi qualificanti del credito revolving le modalità di rimborso del fido (con rate periodiche eventualmente modificabili dal cliente, ovvero secondo un piano di ammortamento prestabilito), così come la presenza (o meno) di una carta associata al credito.

Il credito revolving, ad avviso di chi scrive, sebbene presupponga un "fido" si differenzia dall'apertura di credito in conto corrente per plurimi profili.

10) In dottrina tra i pochi contributi si richiamano RICCIARDI, *Riflessioni in materia di carte di credito revolving e usura sopravvenuta alla luce del recente arresto delle Sezioni Unite*, BBTC, 2019, 5, p. 576; PRESTI, *Nuovi strumenti per il credito al consumo: le carte revolving*, Società, 2007, p. 483 SANGIOVANNI, *Questioni giuridiche connesse all'emissione e all'uso delle carte di credito revolving*, Contr., 2014, p. 498; MASELLA DUCCI TERI, *Brevi considerazioni sulla carta di credito revolving*, Riv. dir. comm., 2013, p. 489; DOLMETTA, *Carte di credito revolving: inadempimento di singole rate, oneri economici ed usura*, Contr., 2010, 1061.

Nell'apertura di credito in conto corrente le rimesse accreditate sul conto – anche a seguito di pagamenti effettuati da terzi a favore del cliente – riducono l'importo del credito concesso dalla Banca, (i più dicono) con effetto ripristinatorio del credito ma non solutorio. Diversamente, nel caso di credito revolving il "fido" concesso è ridotto solo a seguito dei pagamenti effettuati dal cliente, che hanno (qui nessuno dubita) effetto solutorio (rispetto al debito) e ripristinatorio (rispetto al fido).

Si consideri inoltre che nell'apertura di credito in conto corrente, in pendenza del rapporto (e della relativa disponibilità) il cliente non ha obblighi di pagamento esigibili da parte del finanziatore, obblighi che sorgono alla cessazione del rapporto. Diversamente, nel caso di credito revolving il cliente conviene con il finanziatore le rate di rimborso ed ha, in pendenza del rapporto, obblighi di pagamento esigibili da parte del finanziatore.

In breve, sebbene aperture di credito in conto corrente e credito revolving abbiano in comune un elemento (non secondario ma avente carattere qualificatorio e) rappresentato dalla c.d. rotatività, i due prodotti andrebbero considerati in modo distinto.

Non è un caso, si ritiene, che anche ai fini della disciplina usura, apertura di credito in conto corrente e credito revolving sono considerati prodotti distinti<sup>(11)</sup>.

Rilevata la distinzione tra credito revolving e apertura di credito in conto corrente, occorre rilevare che numerosi elementi dello stesso credito revolving portano a distinguerlo anche dal mutuo, ciò in quanto lo stesso credito revolving è di norma a tempo indeterminato, le rate corrisposte hanno una funzione sia solutoria che ripristinatoria, il fido è disponibile ma non erogato al cliente, ecc..

Fermo quanto precede, considerate le difficoltà qualificatorie, specie dei nuovi prodotti da ultimo im-

<sup>11)</sup> In particolare, nelle Istruzioni per la rilevazione dei TEGM, le aperture di credito in conto corrente rientrano nella Cat. 1, mentre il credito revolving rientra nella Cat. 9. Interessante appare la definizione di credito revolving fornita da Banca d'Italia nelle Istruzioni per la rilevazione dei TEGM ove si prevede che per "operazione di credito revolving" si intende "la messa a disposizione di una linea di fido, diversa dalle aperture di credito in conto corrente, da utilizzare interamente o parzialmente, anche in tempi diversi, per l'acquisto di beni e servizi presso venditori convenzionati o per l'acquisizione di disponibilità monetarie. I versamenti rateali del cliente, dei quali è fissato contrattualmente l'importo minimo periodico, ripristinano la disponibilità sulla linea di fido; l'operazione può essere connessa con l'utilizzo di una carta di credito (Cat. 9a)".

messi sul mercato, in termini di buona prassi, Banca d'Italia invita gli intermediari operanti sul comparto del credito a disciplinare "in modo organico e strutturato nella normativa interna (...) i meccanismi di funzionamento, le regole e i presidi applicabili" ai prodotti di credito revolving. Tale disciplina organica, strutturata e "specificata" del credito revolving potrà facilitare la riconduzione dei nuovi prodotti, ove ne sussistano i requisiti strutturali e le relative caratteristiche, al tipo credito revolving. La stessa disciplina interna può inoltre inquadrare e disciplinare i presidi – ivi inclusi quelli richiamati negli Orientamenti di Vigilanza di tutela pubblicati ad aprile 2023 – applicabili al credito revolving.

**2.2.** Banca d'Italia si attende una **maggiore attenzione da parte degli organi di vertice** da riservare al credito revolving, ciò in ragione del grado di rischio, dei livelli di costo e delle richiamate difficoltà della clientela a comprendere il funzionamento del prodotto.

La Vigilanza si attende che gli organi di vertice siano destinatari di *report* periodici inerenti ai processi di ideazione, disegno e commercializzazione del credito revolving, nonché alla qualità dei rapporti con i clienti. Si tratta, a ben vedere, di *report* che possono alimentarsi delle evidenze dei processi di monitoraggio condotti ai sensi della disciplina POG.

In aggiunta a quanto precede, in termini di buona prassi, Banca d'Italia invita gli intermediari ad individuare specifici indicatori di anomalia o rischio (*key risk indicator*), quali ad esempio (un più elevato) TAEG rispetto ad altri prodotti di credito ai consumatori, un rapporto (elevato) tra carte inattive e carte distribuite, una (elevata) percentuale di conversione dal rimborso al saldo a quello rateale nelle carte a opzione, i reclami della clientela. In presenza di tali (e di ulteriori) *key risk indicator* Banca d'Italia invita gli intermediari a strutturare, per ciascun prodotto di credito revolving, uno specifica informativa, almeno annuale, agli organi di vertice e che contenga dati quantitativi e qualitativi.

La rafforzata e specifica reportistica è volta a far emergere in modo precoce potenziali anomalie rilevanti e a consentire agli organi di vertice l'assunzione delle necessarie decisioni volte a superare le stesse anomalie o correggere prassi non correttamente orientate.

**2.3.** Assume centrale rilevanza anche per il credito revolving il tema delle **procedure di governo e con-**

### **controllo sui prodotti (c.d. POG).**

Considerate le caratteristiche di complessità che possono ridurre la capacità di comprensione da parte della clientela delle modalità di utilizzo e rimborso e dei costi relativi ai prodotti di credito revolving, Banca d'Italia invita in primo luogo gli intermediari a non strutturare cataloghi con numerosi prodotti di credito revolving aventi caratteristiche molto simili, in quanto ciò potrebbe ridurre la capacità della clientela di individuare il prodotto più idoneo alle proprie esigenze. Detto richiamo della Vigilanza vale sia per i cataloghi esistenti, che in alcuni casi potrebbero essere razionalizzati, sia per l'introduzione di nuovi prodotti che devono avere caratteristiche precise e servire esigenze già non "coperte" dai prodotti in distribuzione.

Stante le più volte richiamate caratteristiche di complessità, i rischi ed i costi associati al credito revolving, assume centrale rilevanza nell'ambito delle fasi di ideazione del prodotto la corretta e granulare definizione del target market positivo (ossia delle classi di clientela per le quali il prodotto è adatto) e del target market negativo (ossia delle classi di clientela per le quali il prodotto non è considerato adatto). A seguito della definizione del target market, nella conseguente fase di disegno del prodotto occorre assicurare che le caratteristiche, i rischi ed i costi del prodotto siano coerenti con caratteristiche, interessi e grado di capacità e alfabetizzazione finanziaria del target market positivo. Sebbene risulti evidente "l'auspicio" di Banca d'Italia che una maggiore conformità normativa ed un corretto dispiegarsi della concorrenza possa condurre a ridurre i costi del prodotto credito revolving, occorre considerare che tali costi riflettono il rischio di credito e l'assenza di garanzie che caratterizza il prodotto in esame.

Nella fase di distribuzione dei prodotti di credito revolving occorre assicurare che il prodotto sia rivolto a clientela che rientri nel target market positivo. Gli intermediari ideatori / produttori devono assicurare che la rete distributiva riceva chiare indicazioni in merito al target market positivo (*ex ante*), nonché verificare che l'effettiva distribuzione sia stata rivolta al target market positivo (*ex post*), salvo le eccezioni (che devono restare tali e sono) da motivare opportunamente.

A seguito della distribuzione, nella fase di monitoraggio del prodotto, occorre considerare attentamente e ponderare le indicazioni e la presenza di potenziali anomalie e disfunzioni rilevate negli Orientamenti di Vigilanza di tutela pubblicati ad aprile 2023.

Trattandosi di un presidio già previsto da numerosi intermediari, Banca d'Italia invita gli intermediari a valutare, quale buona prassi, uno specifico coinvolgimento della Funzione Compliance nell'ambito del processo POG, quale funzione c.d. validante, chiamata quindi a formalizzare in via preventiva le proprie considerazioni in relazione alle caratteristiche del prodotto, alla coerenza con il target market, alle procedure distributive ed alla documentazione di trasparenza. Sebbene non indicato negli Orientamenti qui in esame, in aggiunta al coinvolgimento della Funzione Compliance, appare utile valutare da parte degli intermediari il coinvolgimento anche della Funzione Risk Management nello stesso processo POG e sempre quale funzione validante per quanto attiene alle metodiche di ponderazione dei rischi associati al prodotto ed alle valutazioni proprie della fase di *product testing*, con particolare riferimento alla sostenibilità finanziaria del prodotto per la clientela target. Sul punto si ritornerà nel successivo par. 3.2..

Nel mercato del credito revolving si sono registrati talune criticità in sede di modifica dei prodotti a catalogo e connesse modifiche nei rapporti in essere con la clientela. Per la gestione corretta di tale fase di "transizione", Banca d'Italia invita gli intermediari a considerare attentamente, nell'ambito delle procedure POG di modifica sostanziale di prodotti già esistenti, gli impatti di modifica dei contratti ed i possibili disagi della clientela. In termini di buona prassi, la Vigilanza invita gli intermediari a prevedere canali di assistenza della clientela (ad esempio *call center*) che possano supportare i clienti nella stessa fase di "transizione".

**2.4.** Gli Orientamenti di Vigilanza di tutela pubblicati ad aprile 2023 dedicano una specifica sezione alle **reti distributive**, alle relative **politiche di remunerazione ed incentivazione**, nonché al **canale digitale**.

Nell'ambito del processo POG i finanziatori devono selezionare la strategia distributiva ed assicurare che il canale distributivo sia adeguato al raggiungimento del mercato di riferimento specificamente individuato. L'evoluzione della distribuzione del credito revolving, un tempo ad appannaggio prevalente dei *dealer* e degli agenti in attività finanziaria, vede una crescita consistente dell'offerta a distanza e tramite il canale digitale.

Banca d'Italia, in continuità rispetto alla comunicazione di aprile 2010<sup>(12)</sup>, richiama banche ed intermediari in merito ai limiti circa la possibilità di avvalersi dei c.d. *dealer* (fornitori di beni o servizi) per la promozione di credito revolving, in quanto (i) deve sussistere una specifica convenzione, (ii) il credito deve essere utilizzato unicamente per l'acquisto di beni e servizi dello stesso *dealer* convenzionato (prestito finalizzato, *rectius* credito collegato), non deve essere associata una carta di credito<sup>(13)</sup>.

Nei rapporti con i c.d. *dealer* occorre assicurare particolare attenzione sia nella fase di convenzionamento ai fini della opportuna declinazione dei presidi contrattuali e POG, sia nella fase di monitoraggio dell'attività distributiva svolta dagli stessi fornitori di beni e servizi che sono operatori "non" finanziari.

Anche in ragione di quanto precede, in termini di buona prassi, Banca d'Italia invita gli intermediari ad approntare meccanismi volti ad accrescere la consapevolezza del cliente circa il ricorso al credito revolving presso i *dealer*: banche ed intermediari possono decidere di fornire un avviso sulla ricevuta di acquisto per ciascun utilizzo del credito revolving, nonché possono con periodicità annuale rendicontare il cliente in merito agli utilizzi effettuati del credito revolving "esplicitando, ove possibile, il dettaglio dei beni e servizi acquistati". Risulta chiaro che la implementazione di tali buone prassi richiede un allineamento tra i processi dei finanziatori e dei *dealer* e che, quindi, sarà necessario un intervento sia in termini di convenzioni che di procedure operative.

Sempre in termini di buona prassi Banca d'Italia invita gli intermediari a monitorare nel continuo i costi sostenuti dai clienti a titolo di intermediazione del credito che devono essere "proporzionati e coerenti" con le attività svolte dalla rete distributiva.

Una quota rilevante di credito revolving, anche associato a carte di credito, è distribuita dagli agenti in attività finanziaria. Si tratta di intermediari del credito che rientrano nella categoria dei c.d. canali di distribuzione indiretti, seppure agiscono su mandato di intermediari finanziari e bancari. Banche ed in-

12) Comunicazione del 20 aprile 2010. Credito revolving concesso con carte di credito: cautele e indirizzi per gli operatori, pubblicata su Bollettino di Vigilanza Banca d'Italia, n. 4, aprile 2010.

13) Cfr. art. 12, comma 1, d. lgs. 141/2010 e successive modifiche ed integrazioni. In tema di veda ABF, Collegio di Palermo, 13 febbraio 2023, n. 1358; ABF, Collegio di Napoli, 3 febbraio 2023, n. 1101; ABF, Collegio di Roma, 2 febbraio 2023, n. 1034; ABF, Collegio di Napoli 17 dicembre 2019, n. 26408; AGCM, 24 maggio 2011, n. 22450;

termediari, che sono responsabili solidali dell'operato degli agenti in attività finanziaria<sup>(14)</sup>, devono approntare adeguati meccanismi di verifica dell'attività svolta dagli stessi agenti per assicurare condotte ordinate e mitigare i rischi connessi a pratiche distributive non conformi. Mette conto rilevare che anche gli agenti in attività finanziaria, quali intermediari del credito e soggetti che rientrano nella categoria dei c.d. canali di distribuzione indiretti, devono adottare adeguate procedure di governo e controllo dei prodotti (POG), proporzionate alle loro dimensioni ed al ruolo distributivo svolto. In particolare gli agenti in attività finanziaria devono conoscere il target market (positivo e negativo) dei prodotti, essere in grado di stabilire se un cliente appartiene o meno ad un determinato target market, nonché favorire il monitoraggio del prodotto effettuato dai finanziatori.

In termini di buona prassi, Banca d'Italia invita gli intermediari ad "estendere" agli agenti in attività finanziaria (ed in generale ai canali di distribuzione indiretti) le procedure operative ed informatiche utilizzate per i canali distributivi diretti e ciò al fine di assicurare l'applicazione dei medesimi presidi operativi per la distribuzione "diretta" dei prodotti di credito revolving.

Per quanto concerne le politiche di remunerazione ed incentivazione è noto che tali sistemi devono essere strutturati in modo equilibrato ed essere ispirati ai criteri di diligenza, trasparenza e correttezza delle relazioni con la clientela, contenimento dei rischi legali e reputazionali. La remunerazione non deve determinare un incentivo tale da indurre i distributori a perseguire interessi propri a danno dei clienti; la componente variabile, ad esempio degli agenti in attività finanziaria, deve essere ancorata a criteri sia quantitativi che qualitativi. In termini di buona prassi Banca d'Italia ha invitato a considerare, tra gli elementi qualitativi a cui ancorare la componente variabile della remunerazione, indicatori quali il numero di lamentele, frequenza del recesso, percentuale di attivazione delle carte associate a credito revolving, casi di sovraindebitamento o di insostenibilità del rapporto sotto il profilo economico del cliente. Sempre in termini di buone prassi, gli intermediari sono invitati dalla Vigilanza a non parame-trare, in misura esclusiva o preponderante, gli incentivi della rete all'ammontare degli utilizzi effettivi dei prodotti di credito revolving.

14) Cfr. art. 128 quater del TUB

Banca d'Italia, in continuità rispetto alla comunicazione di aprile 2010<sup>(15)</sup> in cui già si atteneva il collocamento di polizze offerte contestualmente ai contratti di finanziamento, richiama banche ed intermediari in merito alla necessità di evitare meccanismi di remunerazione finalizzati alla vendita congiunta di polizze "facoltative" con prodotti di credito revolving in misura superiore alla distribuzione separata dei prodotti, presidio peraltro da tempo previsto nelle disposizioni di vigilanza<sup>(16)</sup>. In tale ambito, ferma la dovuta valutazione dei rischi connessi all'offerta contestuale, delle reali esigenze della clientela, della comprensibilità della combinazione dei prodotti, particolare attenzione andrà riservata alla verifica periodica sull'adeguatezza e sull'efficacia delle procedure interne di banche ed intermediari.

In tema di distribuzione del credito revolving tramite canale digitale, Banca d'Italia evidenzia un profilo di possibile attenzione legato alla considerazione che le caratteristiche di "complessità" del prodotto potrebbero mal conciliarsi con la "semplificazione" che caratterizza l'offerta a distanza, andando a detrimento del livello di comprensibilità del prodotto e di consapevolezza dei clienti. Da quindi l'indicazione, quale buona prassi, di Banca d'Italia di strutturare all'interno dei processi on line dei tutorial che consentano al cliente di comprendere al meglio il funzionamento ed i costi dei prodotti di credito revolving.

**2.5.** Ulteriori profilo trattato dagli Orientamenti di Vigilanza di tutela pubblicati ad aprile 2023 è rappresentato dalla **formazione delle rete di vendita ed assistenza alla clientela.**

Le più volte richiamate caratteristiche di complessità del prodotto e le conseguenti possibili difficoltà di comprensione delle caratteristiche del credito revolving da parte della clientela impongono l'attivazione di specifici percorsi di formazione della rete - diretta ed indiretta -, ciò al fine di fornire a detto personale i contenuti utili alla gestione della relazione con il cliente, sia in fase di distribuzione del prodotto sia in fase di gestione del rapporto.

In tale contesto Banca d'Italia richiama l'attenzione degli intermediari circa la necessità di rafforzare la capacità della rete distributiva di "verificare l'interesse dei clienti a eventuali prodotti alternativi al cre-

<sup>15)</sup> Comunicazione del 20 aprile 2010. Credito revolving concesso con carte di credito: cautele e indirizzi per gli operatori, pubblicata su Bollettino di Vigilanza Banca d'Italia, n. 4, aprile 2010.

<sup>16)</sup> Provvedimento di Banca d'Italia in materia di trasparenza, Sezione XI, par. 2-bis, lett. f).

*dito rotativo comunque idonei a soddisfarne le esigenze a costi complessivi inferiori"*. Trattasi, ad avviso di chi scrive, di un richiamo di attenzione che muove dalla considerazione di onerosità del prodotto credito revolving e che, in termini di disciplina di vigilanza, si ricollega agli obblighi POG ed ai requisiti organizzativi che gli intermediari devono adottare al fine di assicurare che i clienti non siano indirizzati verso prodotti inadatti rispetto alle loro esigenze finanziarie<sup>(17)</sup>. Occorre peraltro annotare che, anche attraverso strumenti informatici "condivisi" tra finanziatore e rete distributiva, gli intermediari già da tempo valutano la coerenza tra le esigenze ed il profilo economico del cliente e le caratteristiche del prodotto offerto, ciò anche al fine di evitare fenomeni di sovraindebitamento.

In termini di buona prassi Banca d'Italia invia gli intermediari ad arricchire i percorsi di formazione del personale di rete in tema di credito revolving con contenuti afferenti all'illustrazione delle caratteristiche dei prodotti, al target market (positivo e negativo), ai processi di valutazione del merito creditizio, ai principali profili oggetto di contestazione e controversia tra intermediario e cliente, nonché alle procedure interne da attivare per evidenziare eventuali lamentele dei clienti o problematiche operative. I prodotti che presentano maggiori costi dovranno essere oggetto di percorsi formativi "rafforzati", in termini di contenuti e di frequenza di fruizione da parte della rete. Sempre in termini di buona prassi la Vigilanza invita gli intermediari a valutare di introdurre sui portali web destinati alla rete specifiche presentazioni dei prodotti di credito revolving più onerosi e di quelli maggiormente diffusi, con specifica evidenza del regime economico e dei diritti della clientela di scioglimento del rapporto.

Nell'ambito del credito revolving che si qualifichi quale credito ai consumatori, occorre ricordare che il finanziatore e la rete distributiva sono tenuti a fornire al cliente "chiarimenti adeguati", ai sensi dell'art. 124, comma 5, del TUB<sup>(18)</sup>, inerenti le caratteristiche essenziali del prodotto di credito. In tale ambito,

<sup>17)</sup> Cfr. Provvedimento di Banca d'Italia in materia di trasparenza, Sezione XI, par. 2, nota 1. In relazione alla suddetta regola di procedura Banca d'Italia ha precisato che "la previsione non richiede agli intermediari di assicurare assistenza al cliente fino al punto di individuare, in ogni caso, l'offerta più adeguata, bensì di adottare procedure organizzative che evitino modalità di commercializzazione oggettivamente idonee a indurre il cliente a selezionare prodotti manifestamente inadatti". (Cfr. Provvedimento di Banca d'Italia in materia di trasparenza, Sezione XI, paragrafo 2, nota 1).

<sup>18)</sup> Il finanziatore assolve a tale obbligo adottando, conformemente a quanto previsto ai sensi della sezione XI del Provvedimento di Banca d'Italia in materia di trasparenza, procedure interne volte ad assicurare che il consumatore possa - prima della conclusione del contratto e per tutto il periodo a disposizione per l'esercizio del

Banca d'Italia invita gli intermediari a valutare, quale buona prassi, di evidenziare (ulteriormente) nella fase pre-contrattuale e nell'ambito dei "chiarimenti adeguati" le caratteristiche di prodotto di credito per le carte a opzione promosse da intermediari del credito. In aggiunta, a seguito dei primi utilizzi del credito rotativo, si suggerisce di interfacciarsi con il cliente al fine di verificare l'effettiva comprensione delle caratteristiche del suddetto prodotto con particolare riferimento alle condizioni economiche.

### 3. Prassi applicative e operative

**3.1.** Nell'attività ispettiva e di vigilanza sono state riscontrate carenze ed irregolarità nella **documentazione di trasparenza pre-contrattuale** relativa al credito rotativo.

Con particolare riferimento alle carte di credito revolving o a opzione a cui è applicabile la disciplina del credito al consumo, occorre ricordare che, in fase precontrattuale, è necessario integrare le informazioni contenute nel SECCI con quelle ulteriori richieste per i servizi di pagamento, da riportare in un allegato al SECCI oppure nel testo del contratto con un documento separato.

Ritenuto quanto precede, negli Orientamenti di Vigilanza di tutela pubblicati ad aprile 2023 si evidenziano le seguenti condotte operative che necessitano di attenzione e (ove del caso di) "correzione":

- utilizzo di documentazione non aggiornata da parte delle rete distributiva, diretta ed indiretta,

---

diritto di recesso ai sensi dell'articolo 125-ter del T.U.B – rivolgersi, nei normali orari di lavoro, al finanziatore o a soggetti da questo incaricati per ottenere gratuitamente spiegazioni aventi ad oggetto: la documentazione precontrattuale fornitagli; le caratteristiche essenziali del prodotto offerto; gli effetti che possono derivargli dalla conclusione del contratto, in termini di obblighi economici e conseguenze del mancato pagamento. Le procedure assicurano facilità di accesso alle spiegazioni e prevedono che il consumatore possa ottenerle oralmente o, comunque, attraverso tecniche di comunicazione a distanza che consentano – ove lo desidera – un'interazione individuale con gli addetti. Il finanziatore assicura che il personale incaricato di fornire i chiarimenti abbia un'adeguata e aggiornata conoscenza dei contratti di credito offerti, nonché dei diritti dei consumatori e delle regole previste dal capo II del titolo VI del T.U.B.. Per specifici aspetti tecnici, il personale incaricato può indirizzare il consumatore verso l'utilizzo di adeguati strumenti di autovalutazione e di modelli di simulazione disponibili su internet. (cfr. Provvedimento di Banca d'Italia in materia di trasparenza, Sezione VII, paragrafo 4.2.2.2)

ivi inclusi i c.d. *dealer*;

- incompletezza degli annunci pubblicitari;
- per le carte di credito revolving o a opzione destinate ai consumatori, mancata indicazione nella sezione "Costi del credito" del SECCI dei costi della carta funzionali all'utilizzo del fido;
- mancata indicazione nella sezione "Costi del credito" del SECCI di tutti i costi connessi all'utilizzo del fido (oneri derivanti da sconfinamenti rispetto al fido, interessi di mora);
- in caso di servizi accessori facoltativi, mancata illustrazione del costo complessivo per il cliente, sia in caso di sottoscrizione del servizio accessorio sia in caso di mancata sottoscrizione del servizio accessorio;
- non corretta interpretazione del meccanismo di calcolo del TAEG <sup>(19)</sup>. Sul punto Banca d'Italia indica quale buona prassi per il calcolo del TAEG di utilizzare l'ipotesi di rimborso di cui all'Allegato 5 B del Provvedimento di Banca d'Italia in materia di trasparenza che presuppone una rata a quota capitale costante rispetto alla rata (capitale più interessi) costante;
- mancata inclusione nel calcolo del TAEG di taluni oneri (compensi di intermediari del credito, costi dei servizi accessori obbligatori, costi della eventuale carta di pagamento che consente l'utilizzo del credito);
- disallineamenti tra condizioni pubblicizzate, documentazione pre-contrattuale, documentazione contrattuale e condizioni applicate;
- mancata (o perfettibile) indicazione nel SECCI e nel contratto delle differenti modalità di utilizzo del fido, con distinta indicazione per ciascuna modalità delle diverse spese, modalità di rimbor-

---

19) Cfr. Provvedimento di Banca d'Italia in materia di trasparenza, Sezione VII, par. 4.2.4. e Allegato 5 B – FAQ di trasparenza, par. 10. ABF, Collegio di Roma, 23 febbraio 2023, n. 1839; ABF, Collegio di Napoli, 21 febbraio 2023, n. 1693; ABF, Collegio di Palermo, 20 febbraio 2023, n. 1622; ABF, Collegio di Roma, 10 febbraio 2023, n. 1338; ABF, Collegio di Torino, 6 febbraio 2023, n. 1135; ABF, Collegio di Roma, 6 febbraio 2023, n. 1120; ABF, Collegio di Coordinamento, 2 maggio 2022, n. 6858 e 6856;

so e conseguenze in caso di inadempimento;

- carenze nel SECCI, nel contratto e nell'informativa ai clienti delle modalità di rimborso del debito residuo in caso di recesso dal rapporto a seguito di proposta di modifica unilaterale.

**3.2.** Negli Orientamenti di Vigilanza di tutela pubblicati ad aprile 2023 Banca d'Italia richiama l'attenzione degli intermediari ad una attenta **valutazione del merito creditizio**, tenuto conto dei costi elevati dei prodotti di credito revolving e della necessità di prevenire fenomeni di sovraindebitamento che negli ultimi tempi hanno assunto, anche in ragione del mutato quadro congiunturale e normativo, una dimensione significativa.

Anche sotto il profilo della valutazione del merito creditizio, quindi, banche ed intermediari sono chiamate a svolgere opportune valutazioni che attengono all'individuazione del target market del prodotto ed alla fase di *product testing* in cui occorre simulare ipotesi di scenario avverso (c.d. *stress test*) in cui stimare la resilienza della capacità esdebitativa del cliente. Si tratta, in estrema sintesi, di valutare la sostenibilità finanziaria del prodotto per i clienti target.

In particolare il credito revolving utilizzabile mediante carte a opzione è da considerare precipuamente in quanto il cliente potrebbe non avere *"adeguata consapevolezza"* del prodotto di credito che si aggiunge agli eventuali ulteriori fidi già in essere a carico del cliente.

Sempre in tema di verifica del merito creditizio, in termini di buone prassi, Banca d'Italia invita gli intermediari a considerare tutti gli impegni finanziari del cliente a cui sommare la *"ulteriore esposizione derivante dal potenziale pieno utilizzo"* del credito revolving.

Nell'ottica di contenimento dei costi, Banca d'Italia invita inoltre gli intermediari a prevedere, per i nuovi prodotti introdotti a seguito degli Orientamenti di Vigilanza di tutela pubblicati ad aprile 2023, la possibilità di scelta per il cliente di rimborso con modalità rateali o con scadenza differita (c.d. modalità a saldo). Si tratta, è bene ricordarlo, di una buona prassi, sulla quale peraltro è attesa una progressiva convergenza da parte degli operatori.

Per i rapporti che presentano criticità, Banca d'Italia, in un'ottica manutentiva della qualità della rela-

zione con la clientela, indica quale buona prassi l'assunzione di iniziative per favorire il superamento delle difficoltà (momentanee) del cliente, quali ad esempio rinegoziazione della rata o della durata del finanziamento. Qualora tali azioni non abbiano esito, le conseguenti azioni di recupero, anche se condotte da agenzie di recupero del credito, dovranno essere allineate alle migliori prassi ed ai canoni di condotta riconosciuti sul mercato, ciò sempre nell'ottica di preservare la qualità della relazione con il cliente anche nella fase patologica del rapporto.

**3.3.** Anche il profilo dei **contratti** di credito revolving è considerato negli Orientamenti di Vigilanza di tutela pubblicati ad aprile 2023. Sebbene il punto fosse stato già attenzionato nella richiamata comunicazione di Banca d'Italia di aprile 2010<sup>(20)</sup>, nell'ambito delle attività controllo svolte Banca d'Italia ha rilevato la persistenza della prassi illegittima<sup>(21)</sup> di invio ai clienti di carte revolving non espressamente richieste (anche non attive, a spendibilità generalizzata o limitata), sovente in occasione del perfezionamento di altro contratto di finanziamento. A fronte di tale prassi, si ripete illegittima, la Vigilanza ha ribadito che le carte di credito revolving devono essere esplicitamente richieste dal cliente e richiedono il perfezionamento di un *"contratto in forma scritta, autonomo e distinto da quello di altre linee di credito"*. Le funzioni di controllo sono chiamate a presidiare (maggiormente) tale profilo.

Sempre in tema di contratti di credito revolving, Banca d'Italia ha attenzionato le clausole che prevedono, nel caso di richiesta del cliente di aumento della linea di fido, la sostituzione della carta di credito con una carta che preveda in via automatica l'attivazione di nuove funzionalità, tra cui la modalità di pagamento rateale. L'automatismo di tale attivazione potrebbe comportare costi ulteriori a carico del cliente che potrebbe non essere adeguatamente informato in merito alla possibilità di disabilitare tali funzionalità ulteriori ed i relativi costi. Non potendo intervenire sulla disciplina "civilistica" del rapporto banca - cliente, la Vigilanza attenziona il profilo di trasparenza informativa e di correttezza sostanziale afferente a siffatte clausole.

Le problematiche inerenti alla chiarezza ed all'adeguata formalizzazione dei contratti assumono ul-

20) Comunicazione del 20 aprile 2010. Credito revolving concesso con carte di credito: cautele e indirizzi per gli operatori, pubblicata su Bollettino di Vigilanza Banca d'Italia, n. 4, aprile 2010.

21) Cfr. art. 8 del d. lgs. 11/2010 e successive modifiche ed integrazioni.

riori profilo di rilevanza nel caso di cessione dei portafogli di carte di credito revolving<sup>(22)</sup>. Ferma la nota differenza tra cessione del contratto e cessione del credito, nonché le questioni inerenti la “legittimazione” passiva in ordine alle contestazioni del cliente riferite a vizi genetici del rapporto, i numerosi casi sottoposti all’analisi della giurisprudenza di merito mostrano come in caso di cessione (di contratto o di credito) è interesse in primo luogo del cessionario avere esatta contezza delle caratteristiche del portafoglio acquisito e delle manleve e garanzie prestate dal cedente. Per tali cessioni Banca d’Italia evidenzia, in termini di buona prassi, peraltro già oggi invalsa sul mercato, lo svolgimento di una approfondita *due diligence* del portafoglio oggetto di cessione per l’individuazione di profili di criticità sul piano della forma contrattuale.

**3.4.** Anche in tema di credito revolving le **comunicazioni periodiche** devono assolvere alla centrale funzione di fornire al cliente una completa e chiara informazioni sullo svolgimento del rapporto. In relazione alle carte di credito revolving o a opzione a cui è applicabile la disciplina CCD, occorre ricordare che le comunicazioni periodiche non sono effettuate ai sensi della normativa sul credito ai consumatori ma secondo quanto previsto ai sensi della PSD 2.

Stante le caratteristiche del credito revolving, attraverso le comunicazioni periodiche occorre fornire al cliente una chiara illustrazione in particolare dei costi del rapporto.

Sotto tale profilo, in termini di buona prassi, Banca d’Italia invita gli intermediari a:

- valutare la comprensibilità delle comunicazioni periodiche nell’ambito del processo POG, in particolare nella fase di *product testing* e quindi prima della distribuzione del prodotto;
- mettere a disposizione del cliente un prospetto analitico degli interessi maturati a fine mese;
- valutare l’inserimento nell’informativa annuale di elementi quali (i) la data stimata per il termine del rimborso e l’importo totale dovuto (con evidenza di capitale, interessi, altri oneri) sempre che non vi siano modifiche dell’ammontare della rata e non vi siano ulteriori utilizzi; (ii) l’importo della

<sup>22)</sup> In caso di credito revolving ai consumatori trova applicazione l’art. 125-*septies* del TUB ed il Provvedimento di Banca d’Italia in materia di trasparenza, Sezione VII, par. 5.3.

rata che consentirebbe il rimborso totale entro un anno, sempre che non vi siano ulteriori utilizzi.

Non occorre sottovalutare l’impatto delle predette buone prassi sull’operatività degli intermediari e sui tempi “tecnici” necessari per le revisione dei processi, anche informatici, inerenti al rafforzamento delle comunicazioni periodiche.

**3.5.** Gli Orientamenti di Vigilanza di tutela pubblicati ad aprile 2023 dedicano una particolare attenzione alle c.d. **carte ad opzione** - ossia alle carte di credito in cui il cliente può disporre operazioni di pagamento e decidere se effettuare il rimborso con modalità a saldo o revolving -, prodotti che presentano particolari rischi lato cliente e, quindi, necessitano di specifici presidi lato intermediario.

L’opzione che caratterizza tali carte è rimessa all’esercizio del cliente, sovente è successiva all’apertura del rapporto ed al rilascio della carta. Anche per tale ragione, il cliente deve essere pienamente consapevole delle modalità di rimborso e dei relativi costi, in particolare nel momento in cui esercita l’opzione per la modalità revolving. In termini di buona prassi, Banca d’Italia invita gli intermediari a comunicare al cliente al momento dell’esercizio dell’opzione revolving le caratteristiche del credito indicate nella documentazione pre-contrattuale e contrattuale, in particolare richiamando il diritto di estinzione anticipata del prestito (per il credito ai consumatori) ed il diritto di recesso.

Un ulteriore profilo di rilevanza per le carte ad opzione è la clausola, sovente presente, che consente al finanziatore, in caso di ritardi nel pagamento del saldo della carta, di ritenere esercitata l’opzione / modificare la modalità di rimborso revolving. In disparte dalle valutazioni civilistiche di detta previsione (peraltro di non poco conto), si pone anche in tal caso un tema di consapevolezza del cliente e quindi, sempre in termini di buona prassi, Banca d’Italia invita gli intermediari a informare il cliente prima di procedere con detta modifica.

**3.6.** L’applicazione di **condizioni più favorevoli** rispetto a quelle indicate nel contratto possono “stimolare” l’utilizzo delle carte in modalità revolving. Se di per sé non si può dubitare della legittimità di tali campagne, che sono di norma a tempo determinato e non sempre trovano una formalizzazione adeguata, occorre peraltro informare adeguatamente il cliente in merito alla durata ed ai termini esatti dell’agevolazione. In termini di buona prassi, Banca d’Italia invita gli intermediari a inviare una comunicazione al cliente con evidenza delle condizioni di favore rispetto a quelle contrattualizzate, nonché del

periodo di durata dell'agevolazione.

**3.7.** Come già ricordato i rapporti di credito revolving sono di norma a tempo indeterminato. Il **recesso** dai rapporti di credito revolving, diritto concesso al cliente in ogni momento, senza penalità e spese <sup>(23)</sup>, deve essere gestito in modo tempestivo da parte degli intermediari, al fine di evitare che lo stesso cliente risulti titolare del fido anche a seguito del predetto recesso con relativa annotazione nelle banche dati.

#### **4. Controlli interni**

Nell'attività di controllo sono state riscontrate carenze da Banca d'Italia nei controlli di linea e da parte delle funzioni aziendali di controllo interno di banche ed intermediari finanziari con riferimento al comparto del credito rotativo.

E' stata pertanto richiamata la necessità di dotarsi di adeguati presidi di controllo di linea, da integrare nelle procedure operative ed informatiche, per contrastare e far emergere prassi operative non conformi. La necessaria implementazioni delle metodologie di controllo attiene a (i) il controllo del rispetto del target market ed alla verifiche delle motivazioni che supportano le c.d. eccezioni (ossia la distribuzione al di fuori del target market); (ii) la verifica della "qualità" delle informazioni fornite alla clientela e della comprensibilità delle caratteristiche del prodotto e dell'andamento del rapporto (ciò anche valorizzando le doglianze della clientela).

In termini di buone prassi, Banca d'Italia invita gli intermediari a intensificare i controlli su canali di distribuzione indiretti, con criteri quali-quantitativi direzionali, nonché a svolgere indagini sull'attività svolta dalla stessa rete indiretta anche attraverso campagne di *mystery shopping*.

---

<sup>23)</sup> Cfr. art. 120-bis del TUB - art. 125-quater del TUB.



**DB** non solo  
diritto  
bancario

A NEW DIGITAL EXPERIENCE

 **dirittobancario.it**

---