

Il presente documento è conforme all'originale contenuto negli archivi della Banca d'Italia

Firmato digitalmente da

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI
BANCARI E FINANZIARI

CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

SEZIONE I

DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

1. Premessa

1.1 *Finalità e ambito di applicazione oggettivo*

La disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari persegue l'obiettivo, nel rispetto dell'autonomia negoziale, che siano resi noti ai clienti gli elementi essenziali del rapporto contrattuale e le loro variazioni, favorendo in tal modo anche la concorrenza nei mercati bancario e finanziario.

Il rispetto delle regole e dei principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela attenua i rischi legali e di reputazione e concorre alla sana e prudente gestione dell'intermediario.

Le disposizioni in materia di trasparenza (titolo VI del T.U.; delibere del CICR citate nel paragrafo 2 e presente provvedimento) si applicano — salva diversa previsione — a tutte le operazioni e a tutti i servizi disciplinati ai sensi del titolo VI del T.U. aventi natura bancaria e finanziaria offerti dagli intermediari, anche al di fuori delle dipendenze (“fuori sede”) o mediante “tecniche di comunicazione a distanza”.

Le presenti disposizioni si applicano inoltre ai servizi di bancoposta. Esse non si applicano alla raccolta del risparmio tra il pubblico effettuata da Poste Italiane S.p.A. per conto di Cassa Depositi e Prestiti, attraverso libretti di risparmio postale e buoni fruttiferi assistiti dalla garanzia dello Stato (per questi prodotti le norme in materia di trasparenza, pubblicità, contratti e comunicazioni periodiche sono stabilite con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 6 ottobre 2004, pubblicato in G.U. il 13 ottobre 2004) (1).

(1) Le presenti Disposizioni non pregiudicano quanto previsto ai sensi della disciplina sulle competenze dell'Arbitro Bancario Finanziario.

Secondo quanto previsto dall'articolo 23, comma 4, del T.U.F., le disposizioni non si applicano ai servizi e alle attività di investimento né al collocamento di prodotti finanziari (1) e alle operazioni e servizi che siano componenti di prodotti finanziari, sottoposti alla disciplina della trasparenza prevista dal medesimo T.U.F., salvo che si tratti di operazioni di credito nonché di servizi e conti di pagamento disciplinati dal titolo VI, capi I-*bis*, II, II-*bis* e II-*ter*, del T.U.

Conseguentemente, le presenti disposizioni:

- a) non si applicano ai servizi e alle attività di investimento come definiti dal T.U.F. e al collocamento di prodotti finanziari aventi finalità di investimento, quali, ad esempio, obbligazioni e altri titoli di debito, certificati di deposito, contratti derivati, pronti contro termine;
- b) in caso di prodotti composti la cui finalità esclusiva o preponderante non sia di investimento si applicano:
 - all'intero prodotto se questo ha finalità, esclusive o preponderanti, riconducibili a quelle di servizi o operazioni disciplinati ai sensi del titolo VI del T.U. (ad esempio, finalità di finanziamento, di gestione della liquidità, ecc.);
 - alle sole componenti riconducibili a servizi o operazioni disciplinati ai sensi del titolo VI del T.U. negli altri casi.

In caso di prodotti composti la cui finalità esclusiva o preponderante sia di investimento, si applicano le disposizioni del T.U.F. sia al prodotto nel suo complesso sia alle sue singole componenti, a meno che queste non costituiscano un'operazione di credito ai consumatori (alle quali si applica quanto previsto dalle presenti disposizioni).

Alcune previsioni delle presenti disposizioni si applicano esclusivamente nei rapporti con i consumatori o con i clienti al dettaglio. La qualifica di "consumatore" o di "cliente al dettaglio" dei singoli clienti viene rilevata dagli intermediari prima della conclusione del contratto. Successivamente alla conclusione del contratto gli intermediari sono tenuti a cambiare la qualifica del cliente, qualora ne ricorrano i presupposti, solo se questi ne fa richiesta.

Gli intermediari sono tenuti ad aderire all'Arbitro Bancario Finanziario (articolo 128-*bis* del T.U.; deliberazione del CICR del 29 luglio 2008, n. 275; disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 e successive modificazioni).

(1) L'articolo 1, comma 1, lettera *u*), del T.U.F. definisce "prodotti finanziari" gli strumenti finanziari e ogni altra forma di investimento di natura finanziaria; non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari. Il presente provvedimento si applica, quindi, oltre che ai depositi, anche ai buoni fruttiferi e ai certificati di deposito consistenti in titoli individuali non negoziati nel mercato monetario (cfr. articolo 1, comma 1 *ter*, T.U.F.).

[*Omissis*]

2. Fonti normative

La materia è regolata dalle seguenti disposizioni:

- titolo VI del T.U., concernente la trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti;
- articolo 114-*quinquies* 3, comma 1, del T.U., il quale dichiara applicabili agli Imel le disposizioni contenute nel titolo VI del medesimo T.U., in quanto compatibili;
- articolo 114-*quinquies* 2, comma 2, del T.U., il quale prevede che la Banca d'Italia emani disposizioni di carattere generale aventi a oggetto l'organizzazione amministrativa e contabile e i controlli interni degli Imel;
- articolo 114-*undecies* del T.U., il quale estende agli istituti di pagamento l'applicazione del titolo VI del medesimo T.U.;
- articolo 114-*quaterdecies*, comma 2, del T.U., il quale prevede che la Banca d'Italia emani disposizioni di carattere generale aventi a oggetto l'organizzazione amministrativa e contabile e i controlli interni degli istituti di pagamento;
- articolo 114.8 del T.U., concernente i principi generali che gli acquirenti di crediti in sofferenza e i gestori di crediti in sofferenza sono tenuti a rispettare nei rapporti con i debitori;
- articolo 114.10 del T.U., il quale disciplina l'informativa al debitore in caso di cessione di un credito o di un contratto, attribuendo alla Banca d'Italia il compito di dettare disposizioni attuative;
- articolo 114.11 del T.U., il quale attribuisce alla Banca d'Italia poteri di vigilanza nei confronti dei gestori di crediti in sofferenza e dei soggetti a cui sono esternalizzate funzioni aziendali;
- articolo 114.13 del T.U., il quale dichiara applicabili ai gestori di crediti in sofferenza le disposizioni contenute nel titolo VI del medesimo T.U., in quanto compatibili, e prevede che la Banca d'Italia possa dettare disposizioni attuative;
- articolo 114.14 del T.U., il quale prevede che la Banca d'Italia disciplini le procedure che i gestori di crediti in sofferenza adottano per la gestione dei reclami presentati dai debitori;
- articolo 128-*decies* del T.U., il quale dichiara applicabili agli agenti in attività finanziaria, agli agenti che prestano servizi di pagamento per conto di Imel o istituti di pagamento comunitari e ai mediatori creditizi le norme del titolo VI del medesimo T.U., in quanto compatibili, e attribuisce alla Banca d'Italia la facoltà di stabilire ulteriori regole per garantire trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela;
- deliberazione del CICR del 2 agosto 1996, recante attuazione dell'articolo 53, comma 1, lett. d) del T.U. in materia di organizzazione amministrativa e

contabile e controlli interni delle banche, come modificata dalla deliberazione del 23 marzo 2004, n. 692;

- deliberazione del CICR del 9 febbraio 2000, recante *Credito fondiario. Disciplina dell'estinzione anticipata dei mutui*;
- deliberazione del CICR del 4 marzo 2003, recante *Disciplina della trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*, come modificata dal decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze – Presidente del CICR del 3 febbraio 2011, recante *Disposizioni sul credito ai consumatori e modifiche alla deliberazione del 4 marzo 2003 in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*;
- decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze – Presidente del CICR del 3 febbraio 2011, recante *Disposizioni sul credito ai consumatori e modifiche alla deliberazione del 4 marzo 2003 in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*;
- decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze – Presidente del CICR del 30 giugno 2012, recante *Disciplina della remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti in attuazione dell'articolo 117-bis del Testo unico bancario*;
- decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze – Presidente del CICR del 29 settembre 2016, recante *Disposizioni sul credito immobiliare ai consumatori*.

Si richiamano, inoltre:

- Regolamento (UE) 2015/751 del Parlamento europeo e del Consiglio del 29 aprile 2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta;
- Regolamento (UE) 2016/1011 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'8 giugno 2016, sugli indici usati come indici di riferimento negli strumenti finanziari e nei contratti finanziari o per misurare la performance di fondi di investimento e recante modifiche delle direttive 2008/48/CE e 2014/17/UE e del regolamento (UE) n. 596/2014;
- Regolamento delegato (UE) 2018/32 della Commissione, del 28 settembre 2017, che integra la direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio con riguardo alle norme tecniche di regolamentazione per la terminologia standardizzata dell'Unione per i servizi più rappresentativi collegati a un conto di pagamento;
- Regolamento di esecuzione (UE) 2018/33 della Commissione, del 28 settembre 2017, che stabilisce le norme tecniche di attuazione con riguardo al formato di presentazione standardizzato del riepilogo delle spese e del suo simbolo comune a norma della direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio;
- Regolamento di esecuzione (UE) 2018/34 della Commissione, del 28 settembre 2017, che stabilisce le norme tecniche di attuazione con riguardo al formato di presentazione standardizzato del documento informativo sulle

spese e del suo simbolo comune a norma della direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio;

- Regolamento (UE) 2021/1230 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 luglio 2021 relativo ai pagamenti transfrontalieri nell'Unione (codificazione);
- articolo 144 del T.U., che prevede l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria per l'inosservanza di norme contenute nel T.U.;
- articolo 23, comma 4, del T.U.F., secondo cui le disposizioni del titolo VI del T.U. non si applicano ai servizi e alle attività di investimento, al collocamento di prodotti finanziari nonché alle operazioni e ai servizi che siano componenti di prodotti finanziari assoggettati alla disciplina dell'articolo 25-bis e 25-ter ovvero della parte IV, titolo II, capo I, del T.U.F.; in ogni caso, alle operazioni di credito nonché ai servizi e conti di pagamento disciplinati dai capi I-bis, II, II-bis e II-ter del T.U. si applicano le pertinenti disposizioni del titolo VI del T.U.;
- decreto del Presidente della Repubblica 5 gennaio 1950, n. 180, e successive modificazioni, recante *Approvazione del testo unico delle leggi concernenti il sequestro, il pignoramento e la cessione degli stipendi, salari e pensioni dei dipendenti dalle Pubbliche Amministrazioni* e, in particolare, l'articolo 6-bis (*Trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti*);
- decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, in materia di commercio elettronico;
- decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, recante il Codice del Consumo;
- decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, recante *Attuazione della direttiva 2007/64/CE, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE, 2006/48/CE, e che abroga la direttiva 97/5/CE*;
- decreto legislativo 16 aprile 2012, n. 45, recante *Attuazione della direttiva 2009/110/CE, concernente l'avvio, l'esercizio e la vigilanza prudenziale dell'attività degli istituti di moneta elettronica, che modifica le direttive 2005/60/CE e 2006/48/CE e che abroga la direttiva 2000/46/CE*;
- decreto legislativo 15 febbraio 2016, n. 30, recante *Attuazione della direttiva 2014/49/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 aprile 2014, relativa ai sistemi di garanzia dei depositi*, e, in particolare, l'articolo 3, secondo cui, in tempo utile prima che il contratto sia concluso o che il depositante sia vincolato da un'offerta, al depositante è consegnato, opportunamente compilato, il "Modulo standard per le informazioni da fornire ai depositanti" di cui all'Allegato I della direttiva 2014/49/UE; l'avvenuta acquisizione del modulo da parte del depositante è attestata per iscritto o attraverso altro supporto durevole;
- decreto legge 29 novembre 2008, n. 185, (convertito, con modificazioni, nella legge 28 gennaio 2009, n. 2), e in particolare, l'articolo 2, comma 5, in materia di mutui garantiti da ipoteca per l'acquisto dell'abitazione principale;
- decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito con modificazioni dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 e, in particolare, l'articolo 36-bis;

-
- decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27 e, in particolare, gli articoli 27, 27-bis e 28;
 - decreto legge 24 marzo 2012, n. 29, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 maggio 2012, n. 62, e, in particolare, l'articolo 1, comma 1-ter;
 - decreto legge 30 settembre 2005, n. 203, convertito con modificazioni dalla legge 2 dicembre 2005, n. 248, come modificato dall'articolo 1, comma 1, della legge 2 aprile 2015, n. 44, e, in particolare, l'articolo 11-*quaterdecies* in materia di prestito vitalizio ipotecario;
 - decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 22 dicembre 2015, n. 226;
 - decreto del Presidente della Repubblica 14 marzo 2001, n. 144, *Regolamento recante norme sui servizi di bancoposta*;
 - deliberazione del CICR del 29 luglio 2008, n. 275, e successive modificazioni, recante *Disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela ai sensi dell'articolo 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni*;
 - decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 15 gennaio 2015, in materia di trasparenza nel collocamento dei titoli di Stato;
 - decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 3 maggio 2018, n. 70, in materia di conto di pagamento con caratteristiche di base;
 - provvedimento della Banca d'Italia del 18 dicembre 2012, recante *Disposizioni di vigilanza in materia di sanzioni e procedura sanzionatoria amministrativa*, e successive modifiche e integrazioni;
 - provvedimento della Banca d'Italia del 21 dicembre 2007, recante *Disposizioni relative al trasferimento alla Banca d'Italia delle competenze e dei poteri dell'Ufficio italiano dei cambi*;
 - provvedimento della Banca d'Italia del 18 giugno 2009, recante *Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari* e successive modificazioni;
 - regolamento dell'Isvap del 3 maggio 2012, n. 40, recante la definizione dei contenuti minimi del contratto di assicurazione sulla vita di cui all'articolo 28, comma 1, del decreto legge 24 gennaio 2012 n. 1, convertito dalla legge 24 marzo 2012, n. 27.

[*Omissis*]

4. Destinatari della disciplina

Le sezioni da I a V e X si applicano a:

- le banche italiane, comunitarie ed extracomunitarie;

-
- i soggetti iscritti nell'albo previsto dall'articolo 106 T.U. (1);
 - Poste Italiane S.p.A., per le attività di bancoposta di cui al D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144.

La sezione VI e le altre disposizioni ivi richiamate si applicano ai prestatori di servizi di pagamento italiani, comunitari ed extracomunitari, per i servizi di pagamento da essi prestati.

I soggetti indicati nella sezione VII-*ter* applicano, per l'acquisto e la gestione di crediti in sofferenza, la sezione VII-*ter* e le altre disposizioni ivi richiamate.

I soggetti indicati nella sezione VI-*bis* applicano, per le operazioni di credito immobiliare ai consumatori, la sezione VI-*bis* e le altre disposizioni ivi richiamate.

I soggetti indicati nella sezione VII applicano, per le operazioni di credito ai consumatori, la sezione VII e le altre disposizioni ivi richiamate. La sezione VII-*bis* si applica a tutti i soggetti abilitati a erogare finanziamenti sotto forma di cessione del quinto dello stipendio, del salario o della pensione, ai sensi degli articoli 1 e 15 del D.P.R. n. 180/1950.

Ai servizi di mediazione creditizia il presente provvedimento si applica secondo quanto previsto nella sezione VIII.

Ai confidi iscritti nell'elenco previsto dall'articolo 112 del T.U., le presenti disposizioni si applicano secondo quanto stabilito dalla sezione IX.

La sezione XI si applica ai soggetti indicati nel paragrafo 1 della stessa sezione.

[*Omissis*]

(1) Le sezioni da I a V e X si applicano anche agli intermediari finanziari iscritti nell'elenco generale di cui all'articolo 106 del T.U. o nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del T.U. vigenti alla data del 4 settembre 2010, nel periodo transitorio previsto dall'articolo 10 del decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141.

SEZIONE IV

COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA

1. Premessa

La presente sezione riguarda le comunicazioni che gli intermediari sono tenuti a fornire durante i rapporti intrattenuti con i clienti.

Il responsabile per il corretto adempimento delle previsioni di questa sezione è la controparte contrattuale del cliente. Ne consegue che:

- in caso di cessione del contratto, il responsabile è il soggetto cessionario;
- in caso di cessione del credito, il responsabile continua a essere il cedente, titolare del contratto, salvo diversa pattuizione tra il cedente e il cessionario. In caso di operazioni di cartolarizzazione dei crediti disciplinate ai sensi della legge 30 aprile 1999, n. 130, il responsabile può essere in alternativa il soggetto individuato contrattualmente nell'ambito dell'operazione di cartolarizzazione. Al cliente va comunque comunicato il responsabile.

Ove non segua procedure analoghe a quelle previste dal paragrafo 2-ter della sezione XI, nei rapporti con soggetti diversi dai consumatori, in caso di cessione di rapporti giuridici cui si applichi l'articolo 58 del T.U. o di altre operazioni che comportino successione nei rapporti giuridici e cambio del codice IBAN (es. operazioni straordinarie quali la fusione) (1), il cessionario comunica con congruo anticipo, almeno 30 giorni prima, ai titolari dei conti correnti e dei conti di pagamento le informazioni necessarie per assicurare che il cliente possa fruire senza soluzione di continuità dei servizi connessi al conto (es. servizi di pagamento) (2).

In caso di cessione di crediti in sofferenza, resta fermo quanto previsto dal paragrafo 4 della sezione VII-ter.

2. Variazioni contrattuali

Le condizioni e i limiti alla facoltà per l'intermediario di modificare unilateralmente le condizioni del contratto sono disciplinate dall'articolo 118 del T.U. (3).

(1) Ai fini del presente paragrafo per "cessionario" si intende anche l'intermediario presso il quale, a seguito di queste operazioni, risulta incardinato il conto di pagamento.

(2) Con riferimento alle cessioni effettuate nell'ambito di procedure di risoluzione delle crisi, il cessionario comunica - non appena possibile e, comunque non oltre 20 giorni lavorativi dalla realizzazione della operazione di cessione - ai titolari dei conti correnti e dei conti di pagamento trasferiti le informazioni necessarie per fruire senza soluzione di continuità dei servizi connessi al conto.

(3) Non rilevano ai fini dell'articolo 118 del T.U. le modifiche conseguenti a variazioni di specifici parametri prescelti dalle parti e la cui determinazione è sottratta alla volontà delle medesime.

Secondo il Ministero dello sviluppo economico le “modifiche” di cui all’articolo 118 del T.U., riguardando soltanto le fattispecie di variazioni previste dal contratto, non possono comportare l’introduzione di nuove clausole (1).

Nei rapporti al portatore, le modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali sono comunicate alla clientela, rispettando il medesimo termine, con strumenti di comunicazione impersonale facilmente accessibili presso le dipendenze dell’intermediario (es. cartello esposto nei locali aperti al pubblico) e, contestualmente, pubblicando la notizia sul sito internet, ove esistente.

Nei contratti di credito immobiliare ai consumatori e di credito ai consumatori, la comunicazione delle modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali è integrata con gli elementi previsti dagli articoli 120-*noviesdecies*, comma 2-*bis*, e 125-*bis*, comma 3-*bis* del T.U.

Le comunicazioni relative alle modifiche unilaterali sono sempre gratuite per il cliente.

[*Omissis*]

(1) Cfr. la nota del 21 febbraio 2007 del Ministero dello sviluppo economico.

CREDITO IMMOBILIARE AI CONSUMATORI

[*Omissis*]

3. Disposizioni di carattere generale: ambito di applicazione e disposizioni applicabili

Le disposizioni della presente sezione si applicano ai contratti di credito, comunque denominati, tra un finanziatore e un consumatore.

In base all'articolo 120-*sexies* del T.U., sono esclusi dall'ambito di applicazione della presente sezione:

- i contratti di credito in cui il finanziatore:
 - i.* concede *una tantum* o periodicamente una somma di denaro o eroga credito sotto altre forme in cambio di una somma derivante dalla vendita futura di un bene immobile residenziale o di un diritto reale su un bene immobile residenziale; e
 - ii.* non chiede il rimborso del credito fino al verificarsi di uno o più eventi specifici afferenti la vita del consumatore, salvo in caso di violazione, da parte del consumatore, dei propri obblighi contrattuali che consenta al finanziatore di domandare la risoluzione del contratto di credito;
- i contratti di credito mediate i quali un datore di lavoro, al di fuori della sua attività principale, concede ai dipendenti crediti senza interessi o a un TAEG inferiore a quello prevalente sul mercato e non offerti al pubblico in genere;
- i contratti di credito, individuati dalla legge, relativi a prestiti concessi a un pubblico ristretto, con finalità di interesse generale, che non prevedono il pagamento di interessi o prevedono tassi inferiori a quelli prevalenti sul mercato oppure ad altre condizioni più favorevoli per il consumatore rispetto a quelle prevalenti sul mercato e a tassi debitori non superiori a quelli prevalenti sul mercato;
- i contratti di credito in cui è escluso il pagamento di interessi o di altri oneri, a esclusione di quelli per il recupero dei costi direttamente connessi all'ipoteca;
- i contratti di credito nella forma dell'apertura di credito, qualora il credito sia da rimborsare entro un mese;
- i contratti di credito risultanti da un accordo raggiunto dinanzi all'autorità giudiziaria o a un'altra autorità prevista dalla legge;
- i contratti di credito relativi alla dilazione del pagamento di un debito preesistente concessa gratuitamente dal finanziatore, se non comportano l'iscrizione di un'ipoteca;
- i contratti di credito non garantiti finalizzati alla ristrutturazione di un bene immobile residenziale;

-
- i contratti di credito in cui la durata non è determinata o in cui il credito deve essere rimborsato entro dodici mesi ed è destinato ad essere utilizzato come finanziamento temporaneo in vista di altre soluzioni per finanziarie l'acquisto della proprietà di un bene immobile.

Per quanto non diversamente disposto dalla presente sezione, ai contratti di credito si applicano le disposizioni contenute nelle sezioni I (disposizioni di carattere generale), II (pubblicità e informazione precontrattuale), paragrafo 2 (1), III (contratti), paragrafi 1, 2, 3 e 6, IV (comunicazioni alla clientela) (2), V (tecniche di comunicazione a distanza), eccetto il paragrafo 2.2 (che va applicato secondo quanto stabilito nella presente sezione), VII-ter (acquisto e gestione di crediti in sofferenza), VIII (mediatori creditizi), X (controlli) e XI (requisiti organizzativi). I finanziatori e gli intermediari del credito mettono a disposizione della propria clientela la *Guida concernente l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario* secondo quanto previsto dalla sezione II, paragrafo 2.

Resta fermo quanto previsto dall'articolo 120-*octiesdecies*, comma 1, del T.U., dall'articolo 21, comma 3-*bis*, del Codice del Consumo, dall'articolo 28 del decreto legge n. 1/2012, dal regolamento dell'Isvap n. 40/2012 per la commercializzazione di polizze assicurative o altri contratti insieme a un finanziamento, nonché dall'art. 48 del regolamento dell'Isvap n. 5/2006.

[*Omissis*]

5. Pubblicità e informazioni precontrattuali

[*Omissis*]

5.2 Informazioni precontrattuali

5.2.1 Informazioni generali relative ai contratti di credito

Il finanziatore mette a disposizione del consumatore, in qualsiasi momento, un documento contenente informazioni generali sui contratti di credito offerti. Le informazioni sono riportate in modo chiaro e comprensibile, su supporto cartaceo o altro supporto durevole.

Le informazioni generali includono almeno:

- a) la denominazione del finanziatore e l'indirizzo della sua sede amministrativa o della succursale con sede in Italia; nel caso di offerta attraverso intermediari del credito, vanno indicati anche il nome e il cognome o la denominazione dell'intermediario del credito e, se del caso,

(1) La Guida "Comprare una casa. Il mutuo ipotecario in parole semplici" è messa a disposizione solo dai finanziatori che offrono mutui ipotecari ai consumatori.

(2) Le comunicazioni periodiche non includono il documento di sintesi.

del collaboratore di cui si avvale e il numero di iscrizione nell'elenco in cui l'intermediario del credito è eventualmente iscritto, l'indirizzo dell'intermediario del credito e del soggetto che entra in rapporto con il consumatore;

- b) le finalità per le quali il credito può essere utilizzato;
- c) la tipologia di garanzie accettate; in caso di ipoteca, va indicata la necessità di una valutazione del bene immobile, la parte che è responsabile della sua esecuzione e i relativi costi per il consumatore; è inoltre indicata la possibilità o meno che il bene immobile sia ubicato in un altro Stato membro dell'Unione europea;
- d) la possibile durata del contratto;
- e) le tipologie di tasso d'interesse disponibili, con la precisazione della natura fissa o variabile ovvero derivante dalla combinazione dei due tipi di tasso, e una breve descrizione delle caratteristiche del tasso fisso e del tasso variabile e dei relativi effetti per il consumatore (1);
- e-bis) per i contratti di credito che prevedono un indice di riferimento (*benchmark*), la denominazione dell'indice, il nome o la denominazione del suo amministratore e le possibili implicazioni per il consumatore derivanti dall'utilizzo dell'indice;
- f) per i finanziamenti in valuta estera, la valuta o le valute estere disponibili, con la spiegazione degli effetti che questi finanziamenti possono avere per il consumatore;
- g) l'importo totale del credito, il costo totale del credito, l'importo totale dovuto dal consumatore e il TAEG, illustrati mediante un esempio rappresentativo;
- h) tutte le spese, non incluse nel costo totale del credito, derivanti dal contratto di credito;
- i) se del caso, la necessità di sottoscrivere contratti relativi a uno o più servizi accessori connessi con il contratto di credito (ad esempio una polizza assicurativa), con la precisazione che questi contratti possono essere acquistati da un fornitore diverso dal finanziatore;
- j) la possibilità di ricevere servizi di consulenza ai sensi dell'articolo 120-terdecies del T.U.;
- k) le possibili modalità di rimborso del credito, l'importo, il numero e la periodicità delle rate (2);
- l) le condizioni per il rimborso anticipato del credito, secondo quanto previsto dagli articoli 120-ter e 120-quaterdecies.1 del T.U.;

(1) Per i mutui a tasso variabile o misto, è specificato se il contratto contiene clausole che comportano l'applicazione di un limite massimo (*cap*) o minimo (*floor*) alle oscillazioni del tasso, con una breve illustrazione dei relativi effetti per il consumatore.

(2) Per i contratti di credito che prevedono il rimborso periodico dei soli interessi, è inserito l'avvertimento chiaro e conciso che il pagamento delle rate nel rispetto delle condizioni contrattuali non implica il rimborso dell'importo totale del credito.

-
- m) le informazioni e le evidenze documentali che il consumatore deve fornire al finanziatore ai fini della valutazione del merito di credito ai sensi dell'articolo 120-*undecies*, comma 1, del T.U., e il termine entro il quale esse devono essere fornite, con l'avvertimento che il credito non può essere concesso se il consumatore non fornisce le informazioni o gli elementi di verifica necessari alla valutazione del merito di credito;
 - n) se verrà consultata una banca dati, in conformità dell'articolo 13 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196;
 - o) un avvertimento generale circa le possibili conseguenze connesse con l'inadempimento degli obblighi derivanti dal contratto di credito.

I finanziatori che hanno un sito internet pubblicano sul sito le Guide previste dalla sezione II e le informazioni generali previste dal presente paragrafo.

Il finanziatore assolve agli obblighi previsti dal presente paragrafo attraverso il foglio contenente le informazioni generali sul credito immobiliare offerto ai consumatori, redatto in conformità del modello previsto nell'Allegato 3.

Il foglio contenente le informazioni generali riporta l'indicazione che il consumatore potrà consultare lo specifico Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM) previsto dall'articolo 2 della legge n. 108/1996 (c.d. "legge antiusura") sul cartello affisso ai sensi del comma 3 del medesimo articolo, nonché sul sito internet, qualora il finanziatore se ne avvalga secondo quanto stabilito dalla sezione V.

[*Omissis*]

5.3 Valutazione del merito creditizio del consumatore

Ai sensi dell'articolo 120-*undecies* del T.U. il finanziatore, prima della conclusione del contratto di credito o di essere vincolato da un'offerta, svolge una valutazione approfondita del merito creditizio del consumatore, tenendo conto dei fattori pertinenti per verificare le prospettive di adempimento da parte del consumatore degli obblighi stabiliti dal contratto di credito. La valutazione del merito creditizio è effettuata sulla base delle informazioni sulla situazione economica e finanziaria del consumatore necessarie, sufficienti, proporzionate e opportunamente verificate. Le informazioni su cui si basa la valutazione del merito di credito comprendono quelle fornite dal consumatore, anche mediante l'intermediario del credito; il finanziatore può chiedere chiarimenti al consumatore sulle informazioni ricevute, se necessario per consentire la valutazione del merito di credito.

Le banche assolvono all'obbligo previsto dall'articolo 120-*undecies*, comma 1, applicando le disposizioni relative alla valutazione del merito creditizio previste dalla Circolare della Banca d'Italia n. 285 del 17 dicembre 2013 (Istruzioni di vigilanza per le banche), Parte I, Titolo IV, Capitolo 3, Allegato A, paragrafo 2. I finanziatori disciplinati dal titolo V del T.U. vi assolvono applicando le disposizioni relative alla valutazione del merito creditizio previste dalla Circolare della Banca d'Italia n. 288 del 3 aprile 2015, Titolo III, Capitolo I, Sezione VII, paragrafo 2.

I finanziatori di Stati dell'Unione Europea diversi dall'Italia ai quali non si applicano le disposizioni sopra indicate svolgono la valutazione del merito di credito ai sensi dell'articolo 120-*undecies* del T.U. conformemente alla disciplina del paese di appartenenza.

Prima di concedere al consumatore un aumento significativo dell'importo totale del credito, il finanziatore effettua una nuova valutazione del merito creditizio sulla base di informazioni aggiornate, se l'aumento non era previsto e non era incluso nella originaria valutazione del merito creditizio.

Il finanziatore non risolve il contratto di credito né vi apporta modifiche svantaggiose per il consumatore, ai sensi dell'articolo 118, come richiamato dall'art. 120-*noviesdecies*, comma 2-*ter* del T.U., in ragione del fatto che la valutazione del merito creditizio è stata condotta scorrettamente o che le informazioni fornite dal consumatore prima della conclusione del contratto erano incomplete, salvo che il consumatore abbia intenzionalmente omesso di fornire o abbia fornito informazioni false.

Se la valutazione del merito creditizio è effettuata sulla base di informazioni ottenute consultando una banca dati, il finanziatore ne informa in anticipo il consumatore. Se la domanda di credito è stata rifiutata il creditore informa il consumatore immediatamente e gratuitamente del rifiuto della domanda e, se del caso, del fatto che la decisione è basata sul trattamento automatico di dati. Si applica il paragrafo 4.4.1 della sezione VII.

[*Omissis*]

6-bis. Rimborso anticipato

Ai sensi dell'articolo 120-*quaterdecies*.1 del T.U., il consumatore può rimborsare anticipatamente in qualsiasi momento, in tutto o in parte, l'importo dovuto al finanziatore e ha diritto a una riduzione del costo totale del credito, in misura pari all'importo degli interessi e dei costi dovuti per la vita residua del contratto.

7. Comunicazioni alla clientela

Nei contratti di credito il consumatore ha il diritto di chiedere e ottenere gratuitamente dal finanziatore, in qualsiasi momento del rapporto, una versione aggiornata della tabella di ammortamento prevista dal paragrafo 5.2.2. In ogni caso, la tabella di ammortamento aggiornata è fornita al consumatore almeno una volta l'anno; a tal fine, il finanziatore si avvale delle comunicazioni periodiche previste dalla sezione IV (1).

(1) Questi obblighi si applicano solo nei casi in cui è stata inserita la tabella di ammortamento nel PIES ai sensi del paragrafo 5.2.2.

In caso di modifiche delle condizioni contrattuali, anche quando esse costituiscono adeguamento a disposizioni normative o richiedono il consenso del consumatore, il finanziatore effettua la comunicazione disciplinata dall'articolo 120-*noviesdecies* del T.U., con la quale illustra chiaramente il contenuto della modifica, i tempi previsti per la sua applicazione, le procedure di reclamo disponibili per il consumatore e i relativi termini. La comunicazione menziona altresì la facoltà di inviare un esposto alla Banca d'Italia e i relativi recapiti (1). La comunicazione è effettuata su supporto cartaceo o altro supporto durevole prima che la modifica delle condizioni contrattuali abbia effetto.

Secondo quanto previsto dall'articolo 120-*noviesdecies*, comma 2-*ter*, del T.U., qualora si tratti di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali, ove consentite ai sensi dell'articolo 118 del T.U., si applica quest'ultimo articolo e la relativa comunicazione al cliente, da effettuarsi con preavviso minimo di due mesi, è integrata con l'indicazione delle procedure di reclamo disponibili per il consumatore, i relativi termini, nonché la facoltà di inviare un esposto alla Banca d'Italia e i relativi recapiti (2).

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 118 del T.U., per le variazioni del tasso di interesse che discendono direttamente da variazioni del valore del tasso di riferimento, il contratto può prevedere che – se il nuovo valore del tasso di riferimento è reso pubblico con mezzi appropriati ed è disponibile presso le dipendenze del finanziatore – le informazioni sulle variazioni del tasso di interesse siano fornite periodicamente in forma scritta, su supporto cartaceo o altro supporto durevole preventivamente accettato, in conformità di quanto previsto dalla sezione IV.

7-bis. Cessione del credito e del contratto di credito

7-bis.1 Eccezioni opponibili

Ai sensi dell'articolo 125-*septies* del T.U., come richiamato dall'articolo 120-*noviesdecies*, comma 1, del T.U., in caso di cessione del credito o del contratto di credito, il consumatore può sempre opporre al cessionario tutte le eccezioni che poteva far valere nei confronti del cedente, ivi inclusa la compensazione, anche in deroga all'articolo 1248 del codice civile.

7-bis.2 Comunicazioni al debitore ceduto

Il finanziatore notifica individualmente al consumatore la cessione attraverso un supporto cartaceo o altro supporto durevole in maniera tempestiva. Con riguardo

(1) L'autorità da menzionare è la Banca d'Italia, Servizio Tutela individuale dei clienti, Via del Traforo, 146, 00187 Roma, indirizzo di posta elettronica email@bancaditalia.it e/o di posta elettronica certificata TUC@pec.bancaditalia.it. Gli esposti possono essere presentati alla Banca d'Italia anche tramite la piattaforma Servizi Online: <https://servizionline.bancaditalia.it/home>.

(2) Cfr. nota precedente.

all'efficacia della cessione, resta fermo quanto previsto dagli articoli 1264, 1265 e 1407 del codice civile. Le comunicazioni previste ai sensi del presente paragrafo sono effettuate secondo quanto previsto ai sensi dell'articolo 58 del T.U., in caso di cessione di rapporti giuridici ai sensi del medesimo articolo 58 del T.U., e dell'articolo 4 della legge n. 130/1999, in caso di cartolarizzazione dei crediti.

La comunicazione individuale della cessione non è necessaria se il creditore originario, in forza di un accordo con il cessionario, continua a gestire il credito nei confronti del consumatore.

Per le operazioni di acquisto di crediti in sofferenza previste dalla Sezione VII-ter, in luogo del presente sottoparagrafo, si applica il paragrafo 4 di tale Sezione.

8. Inadempimento del consumatore

Il presente paragrafo disciplina le politiche e le procedure interne che il finanziatore è tenuto ad adottare per gestire i rapporti con i consumatori in difficoltà nel pagamento (in tutto o in parte) delle rate di rimborso del credito, ai sensi dell'articolo 120-*quinquiesdecies*, comma 1, del T.U. Esso dà attuazione anche agli Orientamenti dell'Autorità Bancaria Europea su morosità e pignoramenti del 19 agosto 2015, e successive modifiche (1).

Fermo restando quanto previsto ai sensi dell'articolo 40, comma 2, del T.U., il finanziatore adotta, conformemente a quanto previsto ai sensi della sezione XI, procedure interne idonee ad assicurare che:

- i consumatori che si trovano in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento siano tempestivamente individuati;
- le modalità di interazione con i consumatori in difficoltà prevedano comunicazioni chiare e con un linguaggio comprensibile (secondo quanto indicato nella sezione I, paragrafo 1.3), siano proporzionate agli obblighi di informazione e non eccessive e avvengano nel rispetto del principio di riservatezza; le comunicazioni avvengono in forma elettronica o cartacea;
- il finanziatore collabori con il consumatore per individuare i motivi delle difficoltà incontrate e le più adeguate misure da adottare per il rimborso del credito;
- sia fornita adeguata assistenza ai consumatori in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento, con particolare riguardo ai casi di stato di bisogno o di particolare debolezza (ad esempio a seguito di eventi quali la perdita del posto di lavoro, la sopravvenuta invalidità o grave malattia, la morte di un prossimo congiunto, la separazione o il divorzio, calamità naturali che hanno interessato la persona, il luogo di residenza, il patrimonio o la capacità di reddito del consumatore); a questo fine, il finanziatore richiama l'attenzione del consumatore sull'importanza della cooperazione per trovare una soluzione alla situazione di difficoltà e gli fornisce almeno le seguenti informazioni:

(1) Gli Orientamenti dell'Autorità Bancaria Europea su morosità e pignoramenti sono consultabili al sito: https://www.eba.europa.eu/sites/default/files/2024-10/78ad9b83-1d52-4e59-be3a-865045fb8a68/GLs%20on%20arrears%20%28GL%202015%2012%20and%20GL%202024%2010_CONSOLIDATED%29_IT_COR.pdf

-
- i. il numero e l'importo complessivo dei pagamenti omessi o parziali;
 - ii. gli oneri dovuti per i pagamenti omessi o parziali.

In caso di ritardato pagamento (totale o parziale) di una rata per oltre 30 giorni e, comunque, con congruo anticipo rispetto all'avvio di procedure di recupero giudiziale del credito, il finanziatore informa – con apposita e tempestiva comunicazione scritta – il consumatore circa: *a)* le conseguenze degli omessi pagamenti (ad esempio, l'applicazione degli interessi di mora, la possibilità di perdere il diritto di proprietà sul bene costituito in garanzia); *b)* le misure di sostegno eventualmente disponibili (ad esempio, le misure pubbliche o quelle messe a punto in sede di autoregolamentazione);

- il personale preposto all'interazione con i consumatori in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento riceva una formazione specifica ed adeguata rispetto ai compiti svolti.

Il finanziatore si adopera per adottare, ove opportuno, ragionevoli iniziative per venire incontro alle esigenze dei consumatori in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento. Nel valutare tali iniziative, il finanziatore tiene conto delle circostanze personali, degli interessi, dei diritti e della capacità di rimborso del consumatore. Le iniziative possono prevedere:

- 1) il rifinanziamento totale o parziale del credito;
- 2) la modifica delle condizioni del contratto di credito, che possono includere:
 - a) l'estensione della durata del contratto;
 - b) la modifica della tipologia del credito; ad esempio, un contratto che prevede il rimborso contestuale, con ciascuna rata, di capitale e interessi può essere modificato convenendo, per un arco temporale predefinito, il solo pagamento degli interessi;
 - c) il differimento totale o parziale del pagamento delle rate;
 - d) la rinegoziazione del tasso di interesse;
 - e) la sospensione temporanea del pagamento delle rate;
 - f) rimborsi parziali;
 - g) conversioni valutarie;
 - h) la remissione parziale e il consolidamento del debito.

Il finanziatore documenta le ragioni alla base della valutazione dell'adeguatezza delle iniziative assunte rispetto alle circostanze individuali del consumatore e conserva per almeno 5 anni dall'estinzione del rapporto adeguata documentazione dei rapporti intrattenuti con i consumatori in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento.

Resta fermo per il finanziatore quanto previsto, ai fini della classificazione per qualità del credito delle esposizioni in argomento, dalla Circolare della Banca d'Italia n. 217 del 5 agosto 1996 (Manuale per la compilazione delle Segnalazioni di Vigilanza per gli Intermediari Finanziari, per gli Istituti di pagamento e per gli IMEL) e dalla Circolare della Banca d'Italia, n. 272 del 30 luglio 2008 (Matrice dei conti).

[*Omissis*]

SEZIONE VII

CREDITO AI CONSUMATORI

1. Premessa

La presente sezione disciplina i servizi e le operazioni previsti dal titolo VI, capo II, del T.U., come sostituito dal decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, e successive modificazioni, recante attuazione della direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio n. 2008/48/CE del 23 aprile 2008, relativa ai contratti di credito ai consumatori e che abroga la direttiva 87/102/CEE, tenuto conto delle modifiche successivamente apportate.

Essa attua il decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 3 febbraio 2011, recante *Determinazioni in materia di credito ai consumatori*.

[*Omissis*]

3. Disposizioni di carattere generale: ambito di applicazione e disposizioni applicabili

Le disposizioni della presente sezione si applicano ai contratti di credito, comunque denominati, tra un finanziatore e un consumatore.

In base all'articolo 122 del T.U., sono esclusi dall'ambito di applicazione della presente sezione:

- i finanziamenti di importo inferiore a 200 euro o superiore a 75.000 euro, salvo che si tratti di contratti di credito non garantiti finalizzati alla ristrutturazione di un bene immobile residenziale, ai quali si applicano le disposizioni della presente sezione anche se il finanziamento ha un importo superiore a 75.000 euro. Ai fini del computo della soglia minima si prendono in considerazione anche i crediti frazionati concessi attraverso più contratti, se questi sono riconducibili a una medesima operazione economica (1);
- i contratti di somministrazione previsti dagli articoli 1559 e seguenti del codice civile e i contratti di appalto di cui all'articolo 1677 del codice civile;
- i finanziamenti nei quali è escluso il pagamento di interessi o di altri oneri;
- i finanziamenti a fronte dei quali il consumatore è tenuto a corrispondere esclusivamente commissioni per un importo non significativo, qualora il rimborso del credito debba avvenire entro tre mesi dall'utilizzo delle somme;
- i finanziamenti destinati all'acquisto o alla conservazione di un diritto di proprietà su un terreno o su un immobile edificato o progettato;

(1) La Banca d'Italia, nell'esercizio delle proprie funzioni, ritiene che nei contratti di locazione finanziaria (leasing), ai fini del computo delle soglie: i) non si include l'eventuale canone iniziale versato dal consumatore contestualmente alla stipula del contratto; ii) si include l'IVA sull'acquisto del bene oggetto del contratto.

-
- i finanziamenti garantiti da ipoteca su beni immobili;
 - i finanziamenti, concessi da banche o da imprese di investimento, finalizzati a effettuare un'operazione avente a oggetto strumenti finanziari quali definiti dall'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni, purché il finanziatore partecipi all'operazione;
 - i finanziamenti concessi in base a un accordo raggiunto dinanzi all'autorità giudiziaria o a un'altra autorità prevista dalla legge;
 - le dilazioni del pagamento di un debito preesistente concesse gratuitamente dal finanziatore;
 - i finanziamenti garantiti da pegno su un bene mobile, se il consumatore non è obbligato per un ammontare eccedente il valore del bene;
 - i contratti di locazione, a condizione che in essi sia prevista l'espressa clausola che in nessun momento la proprietà della cosa locata possa trasferirsi, con o senza corrispettivo, al locatario;
 - i contratti di credito che rientrano nell'ambito del microcredito disciplinato ai sensi dell'articolo 111 del T.U. e altri contratti di credito individuati dalla legge relativi a prestiti concessi a un pubblico ristretto, con finalità di interesse generale, che non prevedono il pagamento di interessi o prevedono tassi inferiori a quelli prevalenti sul mercato oppure ad altre condizioni più favorevoli per il consumatore rispetto a quelle prevalenti sul mercato e a tassi di interesse non superiori a quelli prevalenti sul mercato;
 - i contratti aventi a oggetto lo sconfinamento, salvo quanto previsto dal paragrafo 6.3. Ai sensi dell'articolo 125-*octies*, comma 1, del T.U., ai contratti di conto corrente in cui è prevista la possibilità che al consumatore sia concesso uno sconfinamento si applicano, oltre al paragrafo 6.3, le disposizioni contenute nelle sezioni I (disposizioni di carattere generale), II (pubblicità e informazione precontrattuale), III (contratti), IV (comunicazioni alla clientela), V (tecniche di comunicazione a distanza), X (controlli) e XI (requisiti organizzativi).

La presente sezione si applica alle carte di credito secondo quanto previsto dal paragrafo 7.

Secondo quanto previsto dall'articolo 122, comma 2, del T.U., alle aperture di credito regolate in conto corrente, in cui il rimborso delle somme prelevate deve avvenire su richiesta della banca ovvero entro tre mesi dal loro utilizzo, non si applicano i paragrafi 4.2.2, 5.2.1, 6.3 e 9 (ferma restando l'applicazione dell'articolo 125-*quinquies* del T.U.); il paragrafo 4.1 si applica entro i limiti ivi stabiliti.

Il decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 30 giugno 2012, recante *Disciplina della remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti in attuazione dell'articolo 117-bis del Testo unico bancario*, si applica – anche nei rapporti con un consumatore – ai seguenti contratti (articolo 2):

- aperture di credito in conto corrente;
- sconfinamenti nei contratti di conto corrente in assenza di apertura di credito;
- sconfinamenti in presenza di apertura di credito regolata in conto corrente;

-
- affidamenti e sconfinamenti a valere su conti di pagamento, concessi conformemente a quanto previsto ai sensi dell'art. 114-*octies*, comma 1, lettera a), del T.U., con l'esclusione degli affidamenti a valere su carte di credito;
 - sconfinamenti a valere su carte di credito.

Ai sensi dell'articolo 122, comma 5, del T.U., i venditori di beni e servizi possono concludere contratti di credito nella sola forma della dilazione del prezzo con esclusione del pagamento degli interessi e di altri oneri. In tale ipotesi non si applicano le disposizioni contenute nella presente sezione.

Per quanto non diversamente disciplinato dalla presente sezione, ai contratti di credito si applicano, inoltre, le disposizioni contenute nelle sezioni I (disposizioni di carattere generale), V (tecniche di comunicazione a distanza), eccetto il paragrafo 2.2 (1), VII-*ter* (acquisto e gestione di crediti in sofferenza), VIII (mediatori creditizi), X (controlli) e XI (requisiti organizzativi). I finanziatori e gli intermediari del credito mettono a disposizione della propria clientela la *Guida concernente l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario* secondo quanto previsto dalla sezione II, paragrafo 2.

Resta fermo quanto previsto dall'articolo 21, comma 3-*bis*, del Codice del Consumo, dall'articolo 28 del decreto legge n. 1/2012, dal regolamento dell'Isvap n. 40/2012 per la commercializzazione di polizze assicurative o altri contratti insieme a un finanziamento nonché dall'art. 48 del regolamento dell'Isvap n. 5/2006.

[*Omissis*]

5. Contratti

[*Omissis*]

5.2 Contenuto dei contratti

[*Omissis*]

5.2.1 Contratti di credito

I contratti di credito indicano in modo chiaro e conciso:

- a) il tipo di credito;

(1) Per le aperture di credito in conto corrente da rimborsare su richiesta della banca o entro tre mesi dal prelievo, si veda tuttavia quanto previsto dal paragrafo 4.2.3.

-
- b) il nome, il cognome e l'indirizzo del consumatore, la denominazione del finanziatore e l'indirizzo della sua sede amministrativa o della succursale con sede in Italia; nel caso di offerta attraverso intermediari del credito, vanno indicati anche il nome e il cognome o la denominazione e l'indirizzo del soggetto che entra in rapporto con il consumatore;
 - c) la durata del contratto di credito;
 - d) l'importo totale del credito e le condizioni di utilizzo;
 - e) nel caso di contratti di credito collegati, l'indicazione del bene o del servizio oggetto del contratto e il relativo prezzo in contanti;
 - f) il tasso di interesse, le condizioni che ne disciplinano l'applicazione e, se disponibile, ogni indice o tasso di riferimento applicabile al tasso iniziale, nonché le condizioni temporali e le modalità per l'eventuale modifica del tasso di interesse, ove consentita ai sensi dell'articolo 118 del T.U. Qualora il contratto preveda l'applicazione di tassi di interesse diversi al variare di determinate circostanze, le informazioni previste dalla presente lettera vanno fornite con riferimento a ciascuno dei tassi applicabili;
 - g) il TAEG e l'importo totale dovuto dal consumatore, calcolati al momento della conclusione del contratto, con l'indicazione delle ipotesi sulle quali si basa il calcolo del TAEG;
 - h) l'importo, il numero e la periodicità delle rate e, ove previsto dal contratto, l'ordine con cui vengono imputati i pagamenti finalizzati al rimborso di saldi negativi ai quali sono applicati diversi tassi debitori;
 - i) per i pagamenti di spese e interessi senza ammortamento del capitale, un estratto dei periodi e delle condizioni di pagamento degli interessi e delle spese correlate, ricorrenti e non ricorrenti;
 - j) tutte le spese derivanti dal contratto di credito, ivi incluse: quando per la stipulazione del contratto è obbligatoria l'apertura di un conto sul quale regolare i rimborsi e i prelievi effettuati dal consumatore, le spese di gestione di questo conto (1); le spese connesse all'utilizzazione dei mezzi di pagamento che consentono di effettuare rimborsi e prelievi (2); le condizioni in presenza delle quali è possibile una modifica delle spese, nel rispetto delle disposizioni di legge sulla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali;
 - k) il tasso degli interessi di mora applicabile al momento della conclusione del contratto, le condizioni in presenza delle quali questo tasso può essere modificato, nel rispetto delle disposizioni di legge sulla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, e le eventuali penali previste per l'inadempimento;

(1) Sul punto si richiama la circostanza che l'articolo 21, comma 3-*bis*, del Codice del Consumo qualifica come pratica commerciale scorretta il caso in cui, ai fini della stipula di un contratto di mutuo, il consumatore sia obbligato alla sottoscrizione di una polizza assicurativa erogata dal medesimo finanziatore ovvero all'apertura di un conto corrente presso il medesimo finanziatore.

(2) Per le aperture di credito in conto corrente questa voce riporta anche il tasso di interesse e la commissione di istruttoria veloce relativi allo sconfinamento extra-fido.

-
- l) una chiara avvertenza delle conseguenze alle quali il consumatore può andare incontro in caso di mancato pagamento di una o più rate;
 - m) se necessarie, l'esistenza di spese notarili;
 - n) le garanzie e le assicurazioni, ove previste (fermo restando l'obbligo di sottoscrivere documenti separati ai sensi dell'articolo 125-*bis*, comma 3, del T.U.);
 - o) l'esistenza del diritto di recesso e i termini e le condizioni per esercitarlo (secondo una delle modalità previste dall'articolo 64, comma 2, del Codice del Consumo), ivi incluse le informazioni sull'obbligo del consumatore di rimborsare il capitale prelevato e di corrispondere gli interessi, secondo quanto previsto dall'articolo 125-*ter* del T.U., nonché l'importo giornaliero degli interessi da corrispondere in caso di recesso; se si tratta di un contratto di credito al quale non si applicano le disposizioni in materia di recesso, va indicata l'inesistenza di questo diritto;
 - p) in caso di contratti di credito collegati, l'indicazione dei diritti spettanti al consumatore ai sensi dell'articolo 125-*quinquies* del T.U. e le condizioni per esercitarli;
 - q) il diritto del consumatore al rimborso anticipato previsto dall'articolo 125-*sexies*, comma 1, del T.U. e la procedura per effettuarlo nonché, in presenza delle condizioni ivi stabilite, il diritto del finanziatore a ottenere, ai sensi dell'articolo 125-*sexies*, comma 4, del T.U., un indennizzo a fronte del rimborso anticipato e le relative modalità di calcolo (1);
 - r) la procedura per l'esercizio del diritto di recesso previsto dall'articolo 125-*quater* del T.U., da altre norme di legge o dal contratto;
 - s) le modalità per presentare reclami e i mezzi di tutela stragiudiziale (ricorsi) di cui il consumatore può avvalersi, ivi compresi i sistemi di risoluzione delle controversie ai sensi dell'articolo 128-*bis* del T.U. (Arbitro Bancario Finanziario), e le modalità per accedervi;
 - t) le ulteriori condizioni eventualmente previste nel contratto;
 - u) l'indicazione che il finanziatore è soggetto ai controlli esercitati dalla Banca d'Italia, con sede in Via Nazionale, 91 - 00184 Roma.

In caso di ammortamento del capitale di un contratto di credito a durata determinata, il contratto indica, oltre alle informazioni precedentemente elencate, il diritto del consumatore di ricevere in qualsiasi momento del rapporto, su sua richiesta e senza spese, una tabella di ammortamento. La tabella di ammortamento riporta:

- gli importi dovuti, le relative scadenze e le condizioni di pagamento;
- il piano di ammortamento del capitale, che rappresenta la ripartizione di ciascun rimborso periodico;

(1) Nei contratti di credito con cessione del quinto dello stipendio o della pensione e nelle fattispecie assimilate, le modalità di calcolo della riduzione del costo totale del credito a cui il consumatore ha diritto in caso di estinzione anticipata includono l'indicazione degli oneri che devono essere restituiti, dal finanziatore o da terzi, al consumatore, se questi li ha corrisposti anticipatamente al finanziatore (cfr. altresì, sezione XI, paragrafo 2).

-
- gli interessi e gli eventuali costi aggiuntivi; se il tasso non è fisso ovvero se i costi aggiuntivi possono essere modificati nel corso del rapporto, è indicata in modo chiaro e conciso la circostanza che i dati riportati nella tabella sono validi fino alla successiva modifica del tasso di interesse o dei costi aggiuntivi, conformemente a quanto previsto nel contratto.

Nel caso di un contratto di credito in base al quale i pagamenti effettuati dal consumatore non comportano un immediato e corrispondente ammortamento dell'importo totale del credito, ma servono a costituire un capitale da investire secondo quanto stabilito dal contratto di credito o da un contratto accessorio, il contratto riporta una dichiarazione chiara e concisa da cui risulti che, salvo diverso accordo tra le parti, non vi è una garanzia di rimborso dell'importo totale del credito prelevato in base al contratto di credito, anche quando siano state integralmente pagate le rate; ciò in quanto l'entità del rimborso dipende dal valore del capitale investito alla scadenza del termine previsto nel contratto. Resta ferma la disciplina sui prodotti finanziari prevista ai sensi del T.U.F.

[*Omissis*]

5.3 *Cessione del credito e del contratto di credito*

5.3.1 *Eccezioni opponibili*

Ai sensi dell'articolo 125-*septies* del T.U., in caso di cessione del credito o del contratto di credito, il consumatore può sempre opporre al cessionario tutte le eccezioni che poteva far valere nei confronti del cedente, ivi inclusa la compensazione, anche in deroga all'articolo 1248 del codice civile.

5.3.2 *Comunicazioni al debitore ceduto*

Il finanziatore notifica individualmente al consumatore la cessione attraverso un supporto cartaceo o altro supporto durevole in maniera tempestiva. Con riguardo all'efficacia della cessione, resta fermo quanto previsto dagli articoli 1264, 1265 e 1407 del codice civile. Le comunicazioni previste ai sensi del presente paragrafo sono effettuate secondo quanto previsto ai sensi dell'articolo 58 del T.U., in caso di cessione di rapporti giuridici ai sensi del medesimo articolo 58 del T.U., e dell'articolo 4 della legge n. 130/1999, in caso di cartolarizzazione dei crediti.

La comunicazione individuale della cessione non è necessaria se il creditore originario, in forza di un accordo con il cessionario, continua a gestire il credito nei confronti del consumatore.

Per le operazioni di acquisto di crediti in sofferenza previste dalla Sezione VII-*ter*, in luogo del presente sottoparagrafo, si applica il paragrafo 4 di tale Sezione.

6. Comunicazioni alla clientela

6.1 Modifiche delle condizioni contrattuali

In caso di modifiche delle condizioni contrattuali, anche quando esse costituiscono adeguamento a disposizioni normative o richiedono il consenso del consumatore, il finanziatore effettua la comunicazione disciplinata dall'articolo 125-*bis* del T.U., con la quale illustra chiaramente il contenuto della modifica, i tempi previsti per la sua applicazione, le procedure di reclamo disponibili per il consumatore e i relativi termini. La comunicazione menziona altresì la facoltà di inviare un esposto alla Banca d'Italia e i relativi recapiti (1). La comunicazione è effettuata su supporto cartaceo o altro supporto durevole prima che la modifica delle condizioni contrattuali abbia effetto.

Secondo quanto previsto dall'articolo 125-*bis*, comma 3-*ter*, del T.U., qualora si tratti di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali, ove consentite ai sensi dell'articolo 118 del T.U., si applica quest'ultimo articolo e la relativa comunicazione al cliente, da effettuarsi con preavviso minimo di due mesi, è integrata con l'indicazione delle procedure di reclamo disponibili per il consumatore, i relativi termini, nonché la facoltà di inviare un esposto alla Banca d'Italia e i relativi recapiti (2).

Se la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali ha a oggetto il tasso di interesse, la relativa comunicazione al consumatore indica altresì le eventuali conseguenze della modifica sull'importo e sulla periodicità delle rate.

Per le modifiche del tasso di interesse connesse a variazioni di tassi di riferimento, il contratto può prevedere che - se il nuovo tasso di riferimento è reso pubblico con mezzi appropriati ed è disponibile presso le dipendenze del finanziatore - le informazioni sulle modifiche del tasso di interesse siano fornite periodicamente in forma scritta, su supporto cartaceo o altro supporto durevole preventivamente accettato.

[*Omissis*]

6.bis. Inadempimento del consumatore

Ai sensi dell'articolo 125-*decies* del T.U., il finanziatore adotta procedure per gestire i rapporti con i consumatori in difficoltà nei pagamenti.

Si applica quanto previsto dal paragrafo 8 della sezione VI-*bis*.

(1) L'autorità da menzionare è la Banca d'Italia, Servizio Tutela individuale dei clienti, Via del Traforo, 146, 00187 Roma, indirizzo di posta elettronica email@bancaditalia.it e/o di posta elettronica certificata TUC@pec.bancaditalia.it. Gli esposti possono essere presentati alla Banca d'Italia anche tramite la piattaforma Servizi Online: <https://servizionline.bancaditalia.it/home>.

(2) Cfr. nota precedente.

[*Omissis*]

SEZIONE VII-bis

CESSIONE DI QUOTE DELLO STIPENDIO, DEL SALARIO O DELLA
PENSIONE

A tutti i finanziamenti nella forma della cessione di quote dello stipendio o salario o pensione ai sensi del D.P.R. 5 gennaio 1950, n. 180, e successive modificazioni, si applicano, oltre alle disposizioni contenute nel citato D.P.R., anche le disposizioni del capo II del titolo VI del T.U. e quelle previste ai sensi della sezione VII.

I soggetti abilitati alla concessione di prestiti verso la cessione di quote dello stipendio o salario o pensione si avvalgono, per la distribuzione di tali servizi, oltre che del proprio personale, dei propri agenti in attività finanziaria o dei mediatori creditizi iscritti nell'elenco di cui all'articolo 128-*sexies* del T.U., esclusivamente di soggetti terzi che siano banche, intermediari finanziari, Poste italiane S.p.A., nonché delle rispettive strutture distributive. Per la valutazione e la remunerazione degli addetti alla propria rete vendita gli intermediari adottano politiche che non costituiscano un incentivo a commercializzare prodotti non adeguati rispetto alle esigenze finanziarie dei clienti, con particolare riguardo alle procedure di rinnovo dei contratti in essere, secondo quanto stabilito dalla sezione XI, paragrafo 2 (1).

Sempre ai sensi della sezione XI, paragrafo 2, le procedure interne dell'intermediario quantificano in maniera chiara, dettagliata e inequivoca gli oneri che, in caso di estinzione anticipata, sono restituiti, dal finanziatore o da terzi, al consumatore, se questi li ha corrisposti anticipatamente al finanziatore, in conformità all'articolo 125-*sexies* del T.U.

Prima che i clienti siano vincolati dal contratto di finanziamento, gli intermediari forniscono loro le informazioni sul contratto secondo quanto previsto dalla sezione VII. Le componenti di costo dovute a soggetti terzi (ad es. a titolo di imposta, quale corrispettivo di altri contratti o della mediazione), che vanno riportate nel documento standard denominato "*Informazioni europee di base sul credito ai consumatori*", sono contraddistinte secondo una delle seguenti alternative:

- a. sono graficamente distinte (ad es. usando colori diversi) all'interno delle "*Informazioni europee di base sul credito ai consumatori*";
- b. sono riportate anche in un documento distinto allegato alle "*Informazioni europee di base sul credito ai consumatori*".

(1) Con riguardo all'applicabilità della Sezione XI agli intermediari finanziari iscritti all'elenco generale di cui all'art. 106 o all'elenco speciale di cui all'art. 107 T.U. anteriori alla riforma del Titolo V del T.U. resta fermo quanto previsto alla sezione XI, paragrafo 1, nota 1.

ACQUISTO E GESTIONE DI CREDITI IN SOFFERENZA

1. Premessa

La presente sezione attua le disposizioni a tutela del debitore ceduto contenute nel Titolo V, Capo II, del T.U., introdotto per recepire nell'ordinamento italiano la Direttiva (UE) 2021/2167 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 novembre 2021 relativa ai gestori di crediti e agli acquirenti di crediti e che modifica le direttive 2008/48/CE e 2014/17/UE.

2. Definizioni

Ai fini della presente sezione, si definiscono:

a) «crediti in sofferenza», i crediti concessi da banche e altri soggetti abilitati alla concessione di finanziamenti e classificati in sofferenza secondo quanto previsto dalla Circolare della Banca d'Italia, n. 272 del 30 luglio 2008 (Matrice dei conti);

b) «gestori di crediti in sofferenza», le società iscritte nell'albo di cui all'articolo 114.5 del T.U. che svolgono l'attività di gestione di crediti in sofferenza per conto di acquirenti di crediti in sofferenza;

c) «gestori di crediti dell'Unione europea», le imprese autorizzate ai sensi della direttiva (UE) 2021/2167 in uno Stato dell'Unione europea diverso dall'Italia all'esercizio dell'attività di gestione di crediti per conto di acquirenti di crediti;

d) «acquirenti di crediti in sofferenza», la persona fisica o giuridica, diversa da una banca, che nell'esercizio della propria attività commerciale o professionale acquista crediti in sofferenza;

Per quanto non diversamente previsto nel presente paragrafo, si applicano le definizioni di cui all'articolo 114.1 del T.U.

3. Principi generali e disposizioni applicabili

Ai sensi dell'art. 114.8 del T.U., gli acquirenti di crediti in sofferenza e i gestori di crediti in sofferenza, nei loro rapporti con i debitori:

- a) si comportano secondo correttezza, diligenza e trasparenza;
- b) forniscono informazioni corrette, chiare e non ingannevoli;
- c) garantiscono la riservatezza dei dati personali;
- d) nelle comunicazioni con i debitori agiscono senza molestia, coercizione o indebito condizionamento.

Il gestore dei crediti in sofferenza assicura che la gestione dei crediti avvenga nel rispetto delle norme a tutela dei debitori ceduti.

Ai sensi dell'art. 114.7, comma 2, del T.U., i gestori di crediti in sofferenza per ciascun pagamento ricevuto rilasciano ai debitori quietanza. La quietanza è rilasciata, con funzione liberatoria, su supporto cartaceo o altro supporto durevole e attesta l'importo ricevuto, la data di estinzione dell'obbligazione e i dati identificativi della stessa.

Nel caso in cui l'acquirente di crediti in sofferenza abbia affidato a una banca o a un intermediario iscritto nell'albo previsto dall'articolo 106 la gestione dei crediti in sofferenza acquistati, la quietanza viene rilasciata dalla banca o dall'intermediario iscritto nell'albo previsto dall'articolo 106 T.U.

Per quanto non diversamente disciplinato dalla presente sezione, ai gestori di crediti in sofferenza si applicano, inoltre, le disposizioni contenute nella sezione I (disposizioni di carattere generale) e nella sezione X (controlli); nella misura in cui sono rilevanti in relazione all'attività svolta e tenuto conto della tipologia dei crediti ceduti, si applicano, inoltre, le disposizioni contenute nella sezione III (contratti), paragrafi 1, 2, 3, 5 e 6; sezione IV (comunicazioni alla clientela); sezione VI-*bis* (credito immobiliare ai consumatori); sezione VII (credito ai consumatori); sezione VII-*bis* (cessione di quote dello stipendio, del salario o della pensione). La sezione XI (requisiti organizzativi) si applica secondo quanto previsto dal paragrafo 1 della stessa sezione.

La presente sezione e le altre disposizioni ivi richiamate si applicano anche ai gestori di crediti dell'Unione europea che svolgono in Italia attività di gestione di crediti in sofferenza.

Ai soggetti ai quali i gestori di crediti in sofferenza esternalizzano funzioni aziendali si applica la sezione IV della Parte prima, Capitolo 5, del Provvedimento della Banca d'Italia recante le Disposizioni di vigilanza per la gestione di crediti in sofferenza. Anche in caso di esternalizzazione, resta ferma la responsabilità del gestore di crediti in sofferenza per il rispetto, da parte dei soggetti terzi cui ha esternalizzato le attività, delle disposizioni di tutela dei debitori ceduti previste dal presente provvedimento.

4. Informativa ai debitori ceduti

Ai sensi dell'art. 114.10 del T.U., in caso di acquisto di crediti in sofferenza, il gestore di crediti in sofferenza, la banca o l'intermediario iscritto nell'albo previsto dall'articolo 106 T.U. di cui si avvale l'acquirente di crediti in sofferenza per la gestione di tali crediti, dà notizia individualmente al debitore ceduto dell'avvenuta cessione su supporto cartaceo o altro supporto durevole, dopo la cessione e in ogni caso prima dell'avvio di azioni di recupero del credito successive alla cessione (1).

La comunicazione contiene almeno le seguenti informazioni:

a) la notizia dell'avvenuta cessione, compresa la data dell'operazione e quella di efficacia della stessa;

(1) Ai fini della presente Sezione, per azioni di recupero del credito si intendono sia quelle di natura giudiziaria sia quelle extragiudiziali.

-
- b) il nome e il cognome o la denominazione, l'indirizzo o la sede e i recapiti dell'acquirente di crediti in sofferenza;
- c) la denominazione, la sede e i recapiti del gestore di crediti in sofferenza o della banca o dell'intermediario iscritto nell'albo previsto dall'articolo 106 T.U., di cui si avvale l'acquirente di crediti in sofferenza per la gestione di tali crediti;
- d) se la comunicazione è effettuata da un gestore di crediti in sofferenza, i riferimenti all'autorizzazione rilasciata ai sensi dell'articolo 114.6 T.U., ivi compresi gli estremi dell'iscrizione nell'albo di cui all'art. 114.5 del T.U.;
- e) ove pertinente, il nome e il cognome o la denominazione, l'indirizzo o la sede e i recapiti dei soggetti ai quali siano state esternalizzate funzioni aziendali;
- f) un punto di contatto al quale il debitore può rivolgersi se necessario per ricevere informazioni presso il gestore di crediti in sofferenza, la banca o l'intermediario iscritto nell'albo previsto dall'articolo 106 T.U. di cui si avvale l'acquirente di crediti in sofferenza per la gestione di tali crediti, e, se del caso, presso i soggetti ai quali siano state esternalizzate funzioni aziendali. L'informazione sul punto di contatto è riportata nella comunicazione in modo chiaro ed evidenziato rispetto alle altre informazioni;
- g) l'importo dovuto dal debitore al momento della comunicazione, con il dettaglio di quanto dovuto a titolo di capitale, interessi, commissioni e altri oneri;
- h) una dichiarazione attestante che al rapporto oggetto di cessione continua ad applicarsi tutta la normativa europea e nazionale riguardante in particolare l'esecuzione dei contratti, la tutela dei consumatori, i diritti del debitore e il diritto penale;
- i) il nome, l'indirizzo e i recapiti delle autorità competenti alle quali il debitore può presentare un esposto; il riferimento è all'autorità dello Stato membro in cui il debitore risiede o nel quale è situata la sua sede legale oppure, qualora a norma del suo diritto nazionale non abbia una sede legale, lo Stato membro nel quale è situata la sua sede principale (1).

La comunicazione al debitore è redatta in un linguaggio chiaro e comprensibile, tenendo conto delle caratteristiche delle categorie di clientela alle quali è destinata.

Il soggetto tenuto a effettuare la comunicazione la invia anche ogni qualvolta ciò sia richiesto dal debitore ceduto, se del caso apportandovi gli aggiornamenti necessari.

In tutte le successive comunicazioni con il debitore deve essere sempre indicato il punto di contatto di cui alla lettera f), a cui il debitore ceduto può rivolgersi per ricevere informazioni. Inoltre, nel caso in cui sia stato nominato un

(1) Qualora il debitore risieda o abbia sede in Italia, l'autorità da menzionare è la Banca d'Italia, Servizio Tutela individuale dei clienti, Via del Traforo, 146, 00187 Roma, indirizzo di posta elettronica email@bancaditalia.it e/o di posta elettronica certificata TUC@pec.bancaditalia.it. Gli esposti possono essere presentati alla Banca d'Italia anche tramite la piattaforma Servizi Online: <https://servizionline.bancaditalia.it/home>.

nuovo soggetto per la gestione dei crediti in sofferenza, la prima comunicazione successiva alla nomina deve indicare, oltre al punto di contatto di cui alla lettera f), anche i dati identificativi e i recapiti di tale nuovo soggetto e, se si tratta di un gestore di crediti in sofferenza, i riferimenti all'autorizzazione rilasciata ai sensi dell'articolo 114.6 del T.U., ivi compresi gli estremi dell'iscrizione nell'albo di cui all'art. 114.5 del T.U.

Quando l'acquisto di crediti in sofferenza è effettuato da banche, intermediari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 T.U. o da organismi di investimento collettivo del risparmio, la comunicazione è effettuata rispettivamente dalla banca o dall'intermediario finanziario acquirente, oppure dal gestore di cui all'articolo 1, comma 1, lettera q-*bis*), del T.U.F. Per le operazioni di acquisto di crediti in sofferenza effettuate nell'ambito di operazioni di cartolarizzazione ai sensi della legge 30 aprile 1999, n. 130, la comunicazione è effettuata dal soggetto incaricato della riscossione dei crediti ceduti e dei servizi di cassa e pagamento ai sensi dell'articolo 2, comma 6, della medesima legge.

La comunicazione è effettuata ferma restando l'applicazione delle disposizioni dell'articolo 58 del T.U. e della relativa disciplina di attuazione, per quanto riguarda le forme di pubblicità e l'efficacia delle cessioni ivi previste. Con riferimento alle comunicazioni individuali al debitore ceduto, si applica in ogni caso il presente paragrafo quando la cessione ha ad oggetto crediti in sofferenza.

Restano ferme, inoltre, le disposizioni in materia di efficacia della cessione del contratto e di efficacia della cessione dei crediti nei confronti del debitore ceduto e dei terzi previste dal codice civile e da leggi speciali.

[*Omissis*]

SEZIONE X

CONTROLLI

Ai sensi dell'articolo 128 del T.U., la Banca d'Italia, al fine di verificare il rispetto delle disposizioni previste ai sensi del titolo VI del T.U., può acquisire informazioni, atti e documenti ed eseguire ispezioni presso le banche, gli intermediari finanziari iscritti nell'albo previsto dall'articolo 106 del T.U., gli istituti di moneta elettronica, gli istituti di pagamento e i gestori di crediti in sofferenza. Tali poteri, se del caso, possono essere esercitati anche ai fini della verifica del rispetto delle disposizioni di tutela del debitore ceduto previste dal Titolo V, Capo II, del T.U. e delle relative disposizioni attuative della Banca d'Italia. Nei confronti dei soggetti ai quali i gestori di crediti in sofferenza abbiano esternalizzato funzioni aziendali, possono essere esercitati i poteri previsti dall'articolo 114.11 del T.U., anche al fine di verificare il rispetto delle disposizioni di tutela del debitore ceduto sopra richiamate.

I medesimi controlli di cui all'art. 128 del T.U. sono esercitati nei confronti di Poste Italiane S.p.A. per l'attività di bancoposta (D.P.R. n. 144/2001).

Per gli agenti in attività finanziaria, i controlli della Banca d'Italia sono esercitati nei confronti dell'intermediario mandante, che è responsabile per il rispetto delle disposizioni previste ai sensi del Titolo VI del T.U. da parte degli agenti di cui si avvale (articolo 128-*decies*, comma 2, del T.U.). A questi fini, la Banca d'Italia può altresì effettuare ispezioni presso l'agente in attività finanziaria, anche avvalendosi del Corpo della guardia di finanza.

La Banca d'Italia può chiedere la collaborazione del Corpo della guardia di finanza (articolo 22 della legge n. 262/2005, e successive modificazioni).

Al fine di consentire il controllo sulle disposizioni relative all'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, gli intermediari comunicano alla Banca d'Italia l'indirizzo dei siti internet eventualmente utilizzati ai sensi della sezione V.

L'articolo 144 del T.U. prevede i casi in cui possono essere applicate sanzioni amministrative pecuniarie per il mancato rispetto delle disposizioni previste ai sensi del titolo VI del medesimo T.U. e delle disposizioni di tutela del debitore ceduto previste dal Titolo V, Capo II, del T.U.; in tali ipotesi, trovano applicazione le procedure previste dal titolo VIII del T.U. e dalle disposizioni attuative della Banca d'Italia.

Ai sensi dell'articolo 128-*ter* del T.U., qualora nell'esercizio dei controlli emergano irregolarità, la Banca d'Italia può:

- a) inibire ai soggetti che prestano le operazioni e i servizi disciplinati dal titolo VI del T.U. la continuazione dell'attività, anche di singole aree o sedi secondarie, e ordinare la restituzione delle somme indebitamente percepite e altri comportamenti conseguenti;
- b) inibire specifiche forme di offerta, promozione o conclusione di contratti disciplinati dal titolo VI del T.U.;

-
- c) disporre in via provvisoria la sospensione, per un periodo non superiore a novanta giorni, delle attività di cui alle lettere a) e b), laddove sussista particolare urgenza;
 - d) pubblicare i provvedimenti di cui al medesimo articolo 128-ter nel sito web della Banca d'Italia e disporre altre forme di pubblicazione, eventualmente a cura e a spese dell'intermediario.

I provvedimenti indicati dall'articolo 128-ter del T.U. sono adottati dalla Banca d'Italia a fronte di violazioni delle disposizioni previste ai sensi del titolo VI o delle disposizioni di tutela del debitore ceduto previste dal Titolo V, Capo II, del medesimo T.U.; la pubblicazione stabilita dalla lettera d) è effettuata o disposta quando vi siano particolari esigenze conoscitive per il pubblico.

Ai sensi dell'articolo 67-septiesdecies del Codice del Consumo, la Banca d'Italia, nell'ambito delle proprie competenze, accerta le violazioni delle disposizioni contenute nella parte III, titolo III, capo I, sezione IV-bis del medesimo Codice in materia di commercializzazione a distanza ai consumatori di servizi finanziari disciplinati dal presente provvedimento e irroga le relative sanzioni, applicando le procedure sopra menzionate.

La Banca d'Italia, nell'esercizio dei propri poteri, può ordinare ai soggetti vigilati la cessazione o vietare l'inizio di pratiche non conformi alle disposizioni sulla commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori (articolo 67-noviesdecies del Codice del Consumo).

Ai sensi degli articoli 14, 15 e 16 del decreto legislativo n. 70/2003, la Banca d'Italia può esigere, anche in via d'urgenza, che i fornitori di servizi della società dell'informazione (“*mere conduit*”, “*caching*” e “*hosting*”) impediscano o pongano fine alle violazioni commesse dagli intermediari attraverso strumenti telematici.

SEZIONE XI

REQUISITI ORGANIZZATIVI

1. Premessa

Il puntuale rispetto della disciplina contenuta nel presente provvedimento, così come un efficace presidio dei rischi di natura legale e reputazionale connessi ai rapporti con la clientela, richiedono che gli intermediari pongano in essere accorgimenti di carattere organizzativo idonei ad assicurare che in ogni fase dell'attività di intermediazione sia prestata costante e specifica attenzione alla trasparenza delle condizioni contrattuali e alla correttezza dei comportamenti.

La presente sezione disciplina le procedure e le iniziative organizzative, nonché le politiche e prassi di remunerazione per il personale e per i terzi addetti alla rete di vendita, che gli intermediari debbono porre in essere in relazione all'attività avente a oggetto le operazioni e i servizi disciplinati ai sensi del titolo VI del T.U.; i paragrafi 1-*bis*, 2, 2-*bis* e 2-*quater* si applicano solo quando tale attività è svolta nei confronti della clientela al dettaglio; il paragrafo 2-*ter* si applica solo quando tale attività è svolta nei confronti di consumatori. Le disposizioni sono complementari alle discipline concernenti la funzione di conformità nonché l'organizzazione e i controlli interni.

Le disposizioni della presente sezione riguardano le operazioni e i servizi che ricadono nell'ambito di applicazione del titolo VI del T.U., nonché l'acquisto e la gestione di crediti in sofferenza ai sensi del titolo V, capo II, del T.U.

I paragrafi 1-*bis*, 2, 2-*bis*, 2-*quater* e 3 della presente sezione si applicano alle banche autorizzate in Italia, alle succursali italiane di banche comunitarie, agli intermediari finanziari iscritti nell'albo previsto dall'articolo 106 del T.U. (ivi inclusi i confidi iscritti in tale elenco) (1), a Poste Italiane S.p.A. per le attività di bancoposta, agli istituti di moneta elettronica italiani, agli istituti di pagamento autorizzati in Italia, alle succursali italiane di istituti di pagamento e di istituti di moneta elettronica comunitari; il paragrafo 3 si applica – oltre che a tali soggetti – anche ai confidi di cui all'articolo 112, comma 1, T.U.

Ai gestori di crediti in sofferenza e ai gestori di crediti dell'Unione europea di cui alla sezione VII-*ter* si applicano i paragrafi 2, 2-*quater* e 3 della presente sezione.

Le funzioni di controllo interno dei gruppi bancari italiani, delle banche autorizzate in Italia, degli intermediari iscritti nell'albo dell'articolo 106 del T.U., degli istituti di moneta elettronica e degli istituti di pagamento autorizzati in Italia, nonché dei gestori di crediti in sofferenza considerano il rispetto delle procedure previste dalla presente sezione nell'ambito delle valutazioni sul presidio dei rischi operativi e reputazionali richieste dalla disciplina prudenziale di vigilanza.

(1) Nel periodo transitorio previsto dall'articolo 10 del decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141., la presente sezione si applica: i) integralmente, agli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale previsto dall'articolo 107 del T.U. vigente alla data del 4 settembre 2010; ii) limitatamente ai paragrafi 2-*bis* e 3, agli intermediari iscritti nel solo elenco generale previsto dall'articolo 106 del T.U. vigente alla data del 4 settembre 2010 (ivi inclusi i confidi iscritti nell'apposita sezione di tale elenco).

La Banca d'Italia prende in considerazione il rispetto delle disposizioni contenute nella presente sezione anche ai fini dei controlli sull'adeguatezza patrimoniale a fronte dei rischi legali e di reputazione.

Le procedure previste dalla presente sezione sono:

- informate a principi di proporzionalità, avendo riguardo alla natura, alla dimensione e alla complessità dell'operatività degli intermediari, alla complessità e alla rischiosità dei prodotti, alle tecniche di commercializzazione impiegate, alle diverse tipologie di clienti;
- adeguatamente formalizzate. A tal fine gli intermediari conservano la documentazione relativa all'adozione e all'applicazione delle procedure;
- periodicamente valutate per verificarne l'adeguatezza e l'efficacia e per rimediare alle carenze eventualmente riscontrate, tenendo anche conto dei reclami pervenuti (1). A tal fine è previsto un coinvolgimento della funzione di conformità o, in sua assenza, dell'*internal audit*, che svolgono gli opportuni accertamenti e riferiscono agli organi aziendali con periodicità almeno annuale e, comunque, ogni qual volta siano state accertate gravi carenze (2). Per i gestori di crediti in sofferenza, è previsto il coinvolgimento della funzione di controllo di secondo livello o, se istituito, dell'*internal audit*.

[*Omissis*]

2. Procedure interne

Fermo restando quanto previsto dal paragrafo 1-*bis*, gli intermediari adottano e applicano procedure interne volte ad assicurare:

- una valutazione – anche con il coinvolgimento delle funzioni di controllo e, nelle realtà più complesse, la costituzione di comitati interfunzionali – della struttura dei prodotti offerti con riferimento a:
 - i) la comprensibilità, da parte della clientela, della loro struttura, delle loro caratteristiche e dei rischi tipicamente connessi ai medesimi (3);

(1) Si richiamano, inoltre, le previsioni che impongono una valutazione dei reclami pervenuti anche alla luce degli orientamenti dell'Arbitro Bancario Finanziario, contenute nelle disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009, e successive modificazioni.

(2) Nelle succursali italiane di banche comunitarie, di istituti di pagamento comunitari e di istituti di moneta elettronica comunitari è individuato un soggetto responsabile che riferisce al legale rappresentante.

(3) Con riferimento ai prodotti ai quali non si applicano le disposizioni del paragrafo 1-*bis* della presente sezione, le procedure assicurano in ogni caso che il cliente non sia indirizzato verso prodotti evidentemente inadatti rispetto alle proprie esigenze finanziarie; ciò 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 non adatti. A questi fini, gli intermediari valutano l'introduzione di strumenti, anche informatici, che consentano di verificare la coerenza tra il profilo del cliente e i prodotti allo stesso offerti.

-
- ii) la loro conformità a prescrizioni imperative di legge; in caso di prodotti composti, è individuata la normativa applicabile secondo quanto previsto dalla sezione I, paragrafo 1.1.;
- la trasparenza e la correttezza nella commercializzazione dei prodotti. In tale ambito, le procedure includono almeno accorgimenti atti a far sì che:
- i) la documentazione informativa sia completa, chiara, accessibile da parte della clientela, utilizzata attivamente da parte degli addetti alla rete di vendita e adeguatamente pubblicizzata sul sito internet;
 - ii) nel caso di intermediari che offrono il “conto di base” o un conto di pagamento avente le caratteristiche previste dalla sezione III, paragrafo 4, questo conto sia sempre prospettato, eventualmente assieme ad altri, ai clienti con esigenze di base che intendono aprire o cambiare un conto. In caso di commercializzazione di finanziamenti in valuta diversa dall’euro, le procedure assicurano che ai clienti vengano offerti finanziamenti in euro per le stesse finalità dei finanziamenti in valuta diversa dall’euro ovvero strumenti per la copertura del rischio di cambio;
 - iii) gli addetti alla rete di vendita: abbiano un’adeguata e aggiornata conoscenza della normativa applicabile e delle procedure adottate in base alla presente sezione; illustrino le caratteristiche, i rischi e i costi dei prodotti e forniscano chiarimenti sui diritti dei clienti, sulla base della documentazione informativa prevista dalla normativa applicabile, delle informazioni fornite dagli intermediari e, se necessario, di ulteriori documenti; assicurino che i clienti, prima di essere vincolati da un contratto o da una proposta, abbiano avuto modo di valutare adeguatamente la documentazione informativa messa a loro disposizione;
- che la quantificazione dei corrispettivi richiesti alla clientela ogni qualvolta la normativa vigente richieda che essi non possano superare o siano comunque adeguati e proporzionati rispetto alle spese sostenute sia attestata per iscritto e formalmente approvata (1);
- il rispetto puntuale delle iniziative di autoregolamentazione cui hanno aderito;
- la possibilità per il cliente di ottenere in qualsiasi momento e in tempi ragionevoli il testo aggiornato del contratto, a sua scelta in formato elettronico o cartaceo, qualora siano state apportate modifiche unilaterali;
- la tempestiva restituzione delle somme indebitamente addebitate al cliente;

(1) In relazione ai contratti di finanziamento con cessione del quinto dello stipendio o della pensione e a fattispecie assimilate, le procedure quantificano altresì in maniera chiara, dettagliata e inequivoca gli oneri che, in caso di estinzione anticipata, sono restituiti, dal finanziatore o da terzi, al consumatore, se questi li ha corrisposti anticipatamente al finanziatore, in conformità all’art. 125-*sexies* del T.U.

-
- standard di trasparenza e correttezza adeguati anche quando, in una o più fasi della commercializzazione, intervengono soggetti terzi estranei alla loro organizzazione;
 - che, in caso di cessione di rapporti giuridici cui si applica l'articolo 58 del T.U., i titolari dei conti correnti e dei conti di pagamento ceduti godano di un'adeguata assistenza per poter fruire senza soluzione di continuità dei servizi connessi al conto (es. servizi di pagamento) (1).

[*Omissis*]

3. Reclami

Gli intermediari adottano e applicano procedure per la trattazione dei reclami che garantiscano risposte sollecite ed esaustive, promuovano il superamento delle criticità riscontrate sulla base dei reclami ricevuti e salvaguardino la qualità delle relazioni con i clienti. A questi fini, gli intermediari si dotano di una politica di trattazione dei reclami, approvata e sottoposta a riesame periodico da parte dell'organo con funzione di supervisione strategica, che è anche responsabile della sua corretta attuazione (e di eventuali modifiche alla stessa) (2). La politica è adeguatamente formalizzata e resa facilmente accessibile al personale preposto alla gestione dei reclami.

Le procedure per la trattazione dei reclami prevedono:

- l'individuazione di un responsabile e/o di un ufficio, in grado di gestire i reclami in modo indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi;
- le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di conferma dell'avvenuta ricezione e risposta da parte degli intermediari, che includono, in ogni caso, la posta ordinaria, la posta elettronica e la posta elettronica certificata;
- la pubblicizzazione sul sito dell'intermediario delle informazioni previste ai due precedenti alinea;
- la gratuità per il cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali call center, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato se consentite dalla legge (ad esempio, costo della telefonata a tariffazione non maggiorata);
- le modalità di interazione tra il responsabile e/o l'ufficio incaricato della trattazione dei reclami, le funzioni preposte alla commercializzazione dei

(1) In caso di operazioni che comportino la cessione di rapporti di conti di pagamento con consumatori, si applica quanto previsto dal paragrafo 2-ter.

(2) Se la regolamentazione applicabile non prevede una distinzione tra la funzione di supervisione strategica e la funzione di gestione, si fa riferimento all'organo di amministrazione.

prodotti e altre funzioni aziendali coinvolte nella gestione del reclamo, nonché i presidi atti a mitigare i possibili conflitti di interesse;

- la formazione del personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali *call center*, adeguata in relazione ai rispettivi compiti;
- le modalità di trattazione dei reclami; esse sono rese note al cliente su sua richiesta o, in ogni caso, al momento della conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo;
- l'acquisizione di ogni elemento utile per una adeguata trattazione dei reclami e la documentazione del processo di definizione del reclamo, ivi incluse le interazioni tra le diverse funzioni coinvolte;
- i tempi massimi di risposta, comunque non superiori a 60 giorni dalla ricezione del reclamo (1);
- la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato;
- la pubblicazione annuale, sul sito internet dell'intermediario, o – in mancanza – in altra forma adeguata, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Le risposte, da redigere in un linguaggio chiaro e comprensibile, contengono almeno:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

Gli intermediari svolgono nel continuo un'attività di analisi dei dati relativi ai reclami pervenuti, per individuare eventuali criticità ricorrenti e assumere le iniziative necessarie per il loro superamento. In questo ambito, gli intermediari valutano se le criticità riguardano anche prodotti diversi da quelli oggetto di reclamo.

Il responsabile e/o l'ufficio incaricato della trattazione dei reclami predisponde una relazione annuale in cui dà conto dell'attività svolta, con particolare riguardo al numero dei reclami ritenuti fondati e di quelli ritenuti infondati. La funzione di conformità o, in sua assenza, dell'*internal audit*, riferiscono agli organi aziendali, anche sulla base della relazione predisposta dal responsabile e con periodicità almeno annuale, su: *i*) la situazione complessiva dei reclami ricevuti, con i relativi

(1) Per i servizi di pagamento, i tempi massimi di risposta non sono superiori a 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo. Se, in situazioni eccezionali, l'intermediario non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative. L'intermediario individua nell'ambito delle procedure interne le situazioni eccezionali, allo stesso non imputabili, al ricorrere delle quali è possibile rispondere oltre il termine delle 15 giornate lavorative. È fatto salvo quanto previsto dall'articolo 14, comma 2 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11.

esiti; *ii*) le pronunce dell'Arbitro Bancario Finanziario e dell'autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato; *iii*) le principali criticità che emergono dai reclami ricevuti; *iv*) l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.
(1)

(1) Nelle succursali italiane di banche comunitarie, di istituti di pagamento comunitari e di istituti di moneta elettronica comunitari è individuato un soggetto responsabile che riferisce al legale rappresentante.