

CAPITOLO 2

La trasparenza nei rapporti banca-cliente

di Antonio Proto

SOMMARIO: 2.1. Introduzione. – 2.2. I clienti. – 2.3. La pubblicità e l'informazione precontrattuale. – 2.4. I contratti. – 2.5. Le comunicazioni alla clientela. – 2.6. Le modalità di calcolo degli interessi. – 2.7. I requisiti organizzativi. – 2.8. La gestione dei reclami. – *Riferimenti bibliografici.*

2.1. Introduzione

La conoscenza delle caratteristiche e dei costi delle operazioni e dei servizi bancari, la comparazione fra le diverse offerte presenti nel mercato e la possibilità di compiere scelte consapevoli e coerenti con i bisogni da soddisfare dipendono dalle informazioni disponibili. Tali informazioni sono spesso insufficienti, per cui è difficile per il cliente effettuare valutazioni sulle operazioni e sui servizi offerti, sia sotto il profilo della convenienza economica, sia sotto il profilo della funzionalità in relazione ai propri bisogni.

In quest'ambito si colloca il concetto di trasparenza, intesa come possibilità di accedere alle informazioni sulle clausole contrattuali che disciplinano le relazioni con le banche; fra queste assumono particolare rilevanza le condizioni economiche, indispensabili per una corretta valutazione di convenienza delle operazioni e dei servizi.

Peraltro, la carenza di informazioni è solo uno degli aspetti critici nei rapporti banca-cliente; i contratti bancari, infatti, si distinguono per il contenuto predefinito (*contratti per adesione*) e per l'efficacia che si protrae nel tempo (*contratti di durata*). Tali caratteristiche, assieme alla scarsa trasparenza, determinano la posizione di forza della banca nei confronti del cliente, che assume così il ruolo di *contraente debole*, meritevole quindi di tutela. E la tutela della clientela rappresenta uno degli obiettivi di vigilanza: le autorità creditizie esercitano i loro poteri avendo riguardo, oltre che alla sana e prudente gestione degli intermediari e alla stabilità complessiva, efficienza e competitività del sistema finanziario, alla tra-

sparenza delle condizioni contrattuali e alla correttezza dei rapporti con la clientela (art. 127, comma 01, del T.U. bancario). Infatti, comportamenti trasparenti e corretti salvaguardano la reputazione delle banche e rafforzano la fiducia dei mercati, con effetti positivi sulla sana e prudente gestione delle banche e sulla stabilità del sistema finanziario.

Per garantire la trasparenza e la correttezza nei rapporti fra banca e clientela sono state emanate specifiche norme¹ che si applicano alle operazioni e servizi disciplinati dal T.U. bancario² offerti ai clienti dalle banche³ in Italia, anche fuori sede⁴ e mediante tecniche di comunicazione a distanza⁵. Tali norme prevedono:

- forme di pubblicità sulle condizioni contrattuali e sugli strumenti di tutela a favore dei clienti;
- requisiti di forma e contenuto dei contratti;
- forme di tutela in caso di modifica delle condizioni contrattuali da parte della banca;
- obblighi di comunicazione per informare il cliente sull'andamento dei rapporti con la banca;

¹ La materia è disciplinata dal T.U. bancario (Titolo VI – *Trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti*), dalla delibera CICR del 4 marzo 2003 come modificata dal decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze – Presidente del CICR del 3 febbraio 2011 (*Disciplina della trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*) e dal provvedimento della Banca d'Italia *Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*.

² Tali norme non si applicano ai servizi e alle attività di investimento, al collocamento di prodotti finanziari e alle operazioni e servizi componenti di prodotti finanziari, sottoposti alla disciplina di trasparenza del T.U. finanziario (art. 23, comma 4), sempreché non si tratti di operazioni di credito ai consumatori. In caso di prodotti composti la cui finalità esclusiva o preponderante non sia di investimento, le norme sulla trasparenza si applicano all'intero prodotto se questo ha finalità, esclusive o preponderanti, riconducibili a quelle di operazioni o servizi disciplinati dal T.U. bancario; negli altri casi alle sole componenti riconducibili a prodotti o servizi del T.U. bancario. Se la finalità esclusiva o preponderante è quella di investimento, si applicano le norme del T.U. finanziario sia al prodotto nel suo complesso sia alle singole componenti, sempreché non si tratti di operazioni di credito ai consumatori. Una specifica regolamentazione è prevista per i servizi di pagamento, il credito ai consumatori, i mediatori creditizi e i confidi, per la quale si rinvia alle sezioni VI, VII, VIII e IX del provvedimento della Banca d'Italia.

³ Sono soggetti alle norme sulla trasparenza anche gli intermediari finanziari che esercitano l'attività di concessione di finanziamenti (art. 106 del T.U. bancario) e Poste Italiane S.p.A. per le attività di bancoposta.

⁴ L'offerta fuori sede è l'attività di promozione, collocamento e conclusione di operazioni e servizi svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze della banca.

⁵ Si tratta di tecniche di contatto con la clientela, diverse dagli annunci pubblicitari, che non comportano la presenza fisica e simultanea del cliente e della banca o di un suo incaricato.

- regole specifiche in materia di calcolo degli interessi;
- requisiti organizzativi per il contenimento dei rischi legali e reputazionali della banca e la gestione dei reclami.

Le norme sulla trasparenza sono derogabili solo in senso più favorevole al cliente (art. 127, comma 1, del T.U. bancario) e sono soggette al controllo della Banca d'Italia, che dispone di poteri informativi e ispettivi (art. 128) e, in caso di irregolarità, può (art. 128-ter):

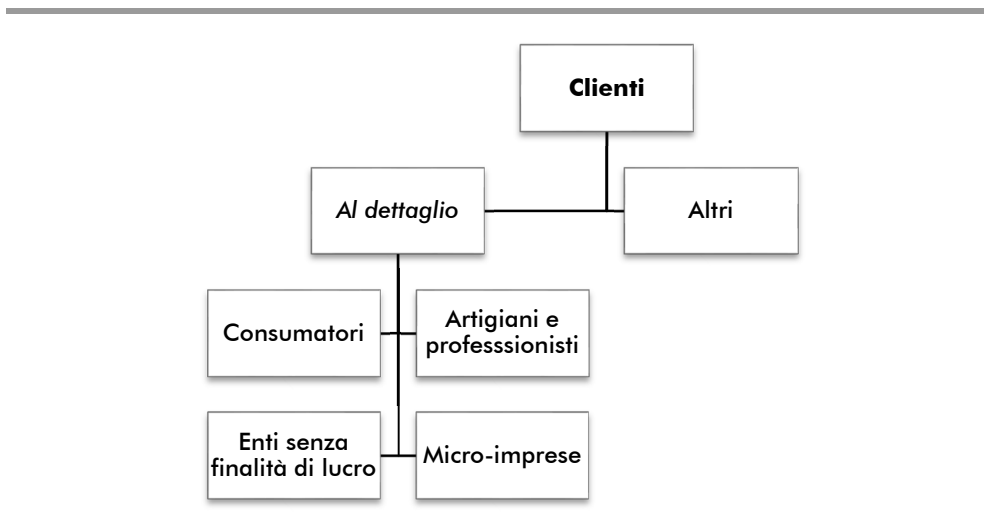
- inibire la continuazione dell'attività, anche di singole aree o sedi secondarie, e ordinare la restituzione delle somme indebitamente percepite e altri comportamenti conseguenti;
- inibire specifiche forme di offerta, promozione o conclusione di contratti;
- disporre la sospensione, per un periodo non superiore a novanta giorni, delle attività di cui ai punti precedenti in caso di particolare urgenza;
- pubblicare i relativi provvedimenti nel *Bollettino di Vigilanza* e disporre altre forme di pubblicazione, eventualmente a cura e spese della banca.

2.2. I clienti

Per cliente si intende qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con una banca. Non rientrano nella definizione di clienti gli intermediari finanziari e ogni altro soggetto che svolge attività di intermediazione finanziaria.

Peraltro, un'efficace tutela del cliente non può non tenere conto che tale definizione comprende varie tipologie di soggetti, dal consumatore alla grande impresa: è evidente, infatti, che la capacità di gestire il rapporto con la banca è diversa, perché diverse sono le competenze e la forza contrattuale. Ne consegue che, una volta definito un sistema di regole generali per garantire un livello minimo di trasparenza e correttezza, è opportuno adottare particolari disposizioni a tutela dei clienti ritenuti più deboli. A tale scopo le norme sulla trasparenza individuano i *clienti al dettaglio*, cui appartengono non solo i consumatori, cioè le persone fisiche che agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, ma anche altri soggetti (micro-imprese⁶, enti senza finalità di lucro, artigiani e professionisti), che si distinguono per la piccola dimensione e, in genere, per una limitata competenza in materia finanziaria (Figura 2.1).

⁶ Si tratta di imprese con meno di dieci addetti e un fatturato o totale di bilancio non superiore a due milioni di euro.

Figura 2.1 – I clienti

Per questi soggetti sono previste specifiche disposizioni volte ad assicurare una maggiore tutela: la banca deve perciò verificare, prima della conclusione del contratto, se al cliente può essere attribuita la qualifica di consumatore o di cliente al dettaglio, mentre successivamente il cambiamento della qualifica può avvenire, qualora ne ricorrano i presupposti, solo su richiesta del cliente. Tale verifica può rivelarsi difficile poiché alcuni clienti, come gli artigiani e i professionisti, spesso interagiscono con la banca non solo per motivi riguardanti l'attività imprenditoriale o professionale svolta, ma anche per esigenze personali.

2.3. La pubblicità e l'informazione precontrattuale

Secondo il T.U. bancario (art. 116) la banca deve rendere note in modo chiaro al cliente tutte le condizioni economiche relative alle operazioni e ai servizi offerti; tale obbligo non può essere assolto mediante rinvio agli usi.

La Banca d'Italia elenca le operazioni e i servizi soggetti a pubblicità⁷, precisando che le relative disposizioni non si applicano nei casi di contratti unilateralmente predisposti dal cliente od oggetto di trattativa individuale:

- depositi;
- certificati di deposito;

⁷ L'elenco non è definitivo poiché la Banca d'Italia può individuare, in relazione all'evoluzione dell'operatività degli intermediari e dei mercati, altre operazioni e servizi.

- finanziamenti (mutui; aperture di credito; anticipazioni bancarie; crediti di firma; sconti di portafoglio; leasing finanziario; factoring; altri finanziamenti non configurabili come operazioni di credito ai consumatori);
- garanzie ricevute;
- conti correnti di corrispondenza;
- emissione e gestione di mezzi di pagamento;
- incassi e pagamenti che non configurano servizi di pagamento;
- custodia e amministrazione di strumenti finanziari.

Le banche devono mettere a disposizione dei clienti i seguenti documenti informativi:

- a) le Guide pratiche;
- b) i fogli informativi e il foglio comparativo dei mutui;
- c) la copia del contratto;
- d) il documento di sintesi.

a) Le *Guide pratiche* sono documenti, stampati in conformità dei modelli pubblicati sul sito internet della Banca d'Italia, riguardanti i contratti di conto corrente offerti ai consumatori e i servizi più comunemente associati (Bancomat, assegni, carte di credito, scoperti, ecc.), i mutui ipotecari offerti ai consumatori e l'accesso ai meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie previsti dal T.U. bancario (vedi par. 2.8).

b) Per ogni operazione e servizio⁸ la banca deve mettere a disposizione dei clienti, nei locali aperti al pubblico e nel sito internet, il *foglio informativo*⁹, che deve contenere:

- informazioni sulla banca: denominazione, iscrizione in albi e/o registri, indirizzo della sede legale, numero di telefono degli uffici ai quali il cliente si può rivolgere per ulteriori informazioni e/o per la conclusione del contratto, numero di fax, sito internet e indirizzo di posta elettronica;
- le caratteristiche e i rischi tipici dell'operazione o del servizio;
- un elenco completo delle condizioni economiche offerte;
- le clausole contrattuali riguardanti: il diritto di recesso spettante al cliente e alla banca e i tempi massimi per la chiusura del rapporto; i mezzi di tutela stragiudiziale a disposizione della clientela;
- le informazioni sugli eventuali servizi accessori per i contratti diversi dal conto corrente offerto ai consumatori (se disciplinati dalle norme in esame).

⁸ La banca può redigere un unico foglio informativo per pubblicizzare, in relazione a un determinato prodotto, le condizioni relative alle diverse linee del servizio offerte (per esempio, conti correnti aventi diverse caratteristiche).

⁹ I fogli informativi relativi ai contratti di conto corrente e mutuo ipotecario in euro per i consumatori sono redatti secondo i modelli previsti negli Allegati 4A e 4B del provvedimento della Banca d'Italia.

Le condizioni economiche devono essere indicate nella misura massima se a favore della banca e minima se a favore del cliente; per ciascuna condizione può essere riportato anche un valore fisso o un valore massimo e minimo. I tassi di interesse sono riportati su base annuale e almeno con riferimento all'anno civile; devono inoltre tenere conto dell'eventuale capitalizzazione infrannuale degli interessi¹⁰. Se un'operazione comporta più voci di costo, le condizioni economiche devono essere presentate in modo che risulti facilmente comprensibile il costo complessivo.

Per i contratti di conto corrente devono essere indicati:

- eventuali requisiti minimi per l'apertura del conto;
- le valute sui versamenti e sui prelievi;
- i termini di disponibilità delle somme accreditate e degli assegni versati.

In caso di contratti offerti ai consumatori, le condizioni relative ai servizi accessori non comprese tra le "Principali condizioni economiche"¹¹ sono riportate in fogli informativi separati. In questi casi, la banca deve mettere a disposizione del cliente anche un fascicolo contenente i fogli informativi dei servizi accessori offerti con il conto corrente.

Relativamente alle valute e ai termini di disponibilità massimi, la banca deve attenersi a quanto prescritto dall'art. 120 del T.U. bancario e dall'art. 23 del D.Lgs. n. 11/2010, di attuazione della Direttiva 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento (Tabella 2.1).

Tabella 2.1 – Valute e termini di disponibilità

<i>Strumenti di pagamento</i>	<i>Valute</i>	<i>Termini di disponibilità</i>
Assegni circolari emessi dalla stessa banca e assegni bancari tratti sulla stessa banca presso la quale è effettuato il versamento	Giorno del versamento	Quattro giorni lavorativi
Altri assegni circolari	Un giorno lavorativo	
Altri assegni bancari	Tre giorni lavorativi	Giorno di accredito
Altri strumenti (es. bonifici)	Giorno di accredito	

I fogli informativi relativi alle operazioni di finanziamento devono riportare l'indicazione della possibilità per il cliente di consultare il Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM) previsto dalla normativa antiusura.

¹⁰ Sulla capitalizzazione degli interessi vedi par. 2.6.

¹¹ Vedi l'Allegato 4A del provvedimento della Banca d'Italia.

Per i finanziamenti in valuta diversa dall'euro, il foglio informativo deve riportare un richiamo al rischio di cambio dell'operazione; se il finanziamento è rimborsabile attraverso rate predeterminabili, deve contenere una simulazione dell'impatto sulle rate di un apprezzamento significativo e realistico:

- della valuta dopo due anni dalla conclusione del contratto;
- della valuta e un contestuale aumento del tasso di interesse del due per cento dopo due anni dalla conclusione del contratto¹².

Per i contratti di leasing finanziario deve essere indicato il tasso interno di attualizzazione per il quale si verifica l'uguaglianza fra costo di acquisto del bene locato (al netto di imposte) e valore attuale dei canoni e del prezzo dell'opzione di acquisto finale (al netto di imposte) contrattualmente previsti¹³.

Nel caso di prodotti composti, la banca deve predisporre un unico foglio informativo relativo a tutte le componenti del prodotto offerto; in presenza di componenti non disciplinate dalle norme in esame, il foglio informativo rinvia agli eventuali strumenti di trasparenza stabiliti dalle norme di riferimento. In ogni caso, il foglio informativo riporta tutti i costi a carico del cliente.

Per i contratti di mutuo garantito da ipoteca per l'acquisto dell'abitazione principale¹⁴, oltre ai fogli informativi, la banca deve mettere a disposizione un *foglio comparativo*¹⁵ contenente informazioni generali sulle diverse tipologie di mutui offerti, che elenca tutti i prodotti offerti, rinviando ai fogli informativi per la pubblicità delle rispettive condizioni, e indicare in modo chiaro le caratteristiche e i rischi tipici dei mutui secondo modalità che agevolano la comprensione da parte del cliente delle principali differenze tra i diversi prodotti offerti. Per ogni tipologia di mutuo devono essere indicati almeno il tasso di interesse¹⁶, la durata minima e massima, le modalità di ammortamento, la periodicità delle rate, il TAEG¹⁷ e l'esempio di importo della rata, secondo quanto riportato nei relativi fogli informativi.

¹² Eventuali simulazioni favorevoli per il cliente devono essere simmetriche e di pari numero.

¹³ Se i canoni comprendono corrispettivi per servizi accessori di natura non finanziaria o assicurativa si considera solo la parte di canone riferita alla restituzione del capitale investito per l'acquisto del bene e i relativi interessi.

¹⁴ Compresi i mutui a tasso variabile indicizzato al tasso sulle operazioni di rifinanziamento principale della Banca centrale europea, che le banche e gli intermediari finanziari sono tenuti a offrire ai sensi del D.L. n. 185/2008 convertito, con modificazioni, con legge n. 2/2009.

¹⁵ Tale documento può essere omesso se la banca predispone un foglio informativo unico contenente le informazioni relative a tutte le tipologie di mutui offerti.

¹⁶ In caso di tasso variabile, sono indicati lo *spread*, il parametro di riferimento e l'ammontare del tasso al momento della pubblicità. I valori possono essere anche riportati nel loro ammontare massimo.

¹⁷ In caso di tasso variabile, il documento specifica che il tasso di interesse e il TAEG sono riportati in via meramente esemplificativa, assumendo un valore del tasso immutato rispetto a quello iniziale per tutta la durata del contratto.

Specifiche disposizioni sono previste nei casi di offerta fuori sede e di utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza.

Nel caso di offerta fuori sede, anche se realizzata attraverso soggetti terzi, i fogli informativi riportano, oltre alle informazioni sulla banca committente, i dati e la qualifica del soggetto che entra in rapporto con il cliente (dipendente, promotore finanziario, agente in attività finanziaria) ed eventuali costi aggiuntivi derivanti da tale modalità di offerta. Il soggetto deve consegnare al cliente, prima che il contratto sia concluso o che il cliente sia vincolato da un'offerta, il foglio informativo e, se prevista, la relativa Guida; in caso di contratto di finanziamento deve essere anche consegnato un documento con i TEGM previsti dalla normativa antiusura.

La banca deve inoltre fornire al soggetto che effettua l'offerta fuori sede i dati e la documentazione necessari per l'assolvimento degli obblighi di pubblicità e verificare che rispetti gli obblighi di trasparenza; in particolare, se il foglio informativo e i documenti previsti sono predisposti dal soggetto incaricato dell'offerta, deve accertarne la conformità alle disposizioni vigenti e l'idoneità a conseguire le finalità delle norme sulla trasparenza. Se è la banca a offrire prodotti e servizi di un altro intermediario, prima di procedere all'offerta deve controllare che le informazioni ricevute siano complete e idonee a conseguire tali finalità.

Per quanto riguarda l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, la Banca d'Italia stabilisce regole particolari in materia di informativa precontrattuale e comunicazioni non richieste¹⁸.

La banca deve pubblicare nel sito internet le Guide e i fogli informativi relativi alle operazioni e servizi offerti. In caso di utilizzo di altre tecniche di comunicazione a distanza, per rendere note le caratteristiche dei prodotti offerti devono essere messi a disposizione i fogli informativi relativi alle operazioni e ai servizi mediante la medesima tecnica impiegata per la conclusione del contratto, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, disponibile e accessibile per il cliente in tempo utile prima che sia vincolato dal contratto o dall'offerta. Se per il servizio offerto è prevista una Guida, questa deve essere messa a disposizione con le medesime modalità.

I fogli informativi sono integrati con l'indicazione dei costi e degli oneri specifici connessi con il mezzo di comunicazione utilizzato, dei recapiti che permettono di contattare e comunicare con la banca, nonché, se ne ricorrono le condizioni, con le altre informazioni previste dal Codice del Consumo (artt. 67-*quater* ss.)¹⁹. In caso di comunicazioni ai consumatori mediante telefonia vocale, all'ini-

¹⁸ Le disposizioni in esame si integrano con le norme del Codice del Consumo in materia di vendita a distanza di servizi finanziari ai consumatori (Sez. IV-*bis*). Per quanto riguarda l'ambito di applicazione della disciplina sull'informativa precontrattuale e sulle comunicazioni non richieste vedi il par. 2.1 della Sez. V del provvedimento della Banca d'Italia.

¹⁹ In particolare, deve essere resa nota l'esistenza o la mancanza del diritto del consumatore di recedere dal contratto nel termine di quattordici giorni e, se tale diritto esiste, devono

zio della conversazione la banca o il soggetto incaricato dell'offerta deve dichiarare la propria identità e il fine commerciale della chiamata (art. 67-*novies*). Previo consenso del consumatore, devono essere fornite solo informazioni riguardanti²⁰:

- l'identità della persona in contatto telefonico e il suo rapporto con la banca;
- le principali caratteristiche del servizio;
- il costo totale del servizio o la base di calcolo dello stesso;
- l'esistenza o mancanza del diritto di recesso.

Anche il testo del contratto deve essere fornito al cliente in forma cartacea o su altro supporto durevole²¹. Se il contratto è concluso su richiesta del cliente mediante una tecnica di comunicazione a distanza che non consente di trasmettere la Guida e il foglio informativo, la banca deve mettere a disposizione del cliente tali documenti subito dopo la conclusione del contratto.

Per quanto riguarda le comunicazioni non richieste, la banca deve acquisire il consenso preventivo del consumatore all'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza quali sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore, telefax o strumenti che consentono una comunicazione individuale (e-mail, posta, telefono); tali misure non possono comportare costi per il consumatore (art. 67-*sexies decies*). Secondo la Banca d'Italia il consenso è validamente prestato se manifestato liberamente, in modo esplicito e in forma differenziata in relazione alle diverse finalità e categorie di servizi offerti; peraltro, la banca può non richiedere il preventivo consenso se il consumatore ha precedentemente fornito nella vendita di un servizio analogo i propri recapiti di posta elettronica o di posta cartacea. In occasione dell'invio di ciascuna comunicazione il consumatore deve essere comunque informato della possibilità di opporsi in ogni momento alla ricezione di ulteriori annunci, in modo agevole e gratuito; a tal fine è fornito un indirizzo valido cui inviare la richiesta di cessazione di tali comunicazioni²².

c) Prima della conclusione del contratto la banca deve consegnare al cliente che ne abbia fatto richiesta, entro tempi congrui, una copia del contratto idonea per la stipula; a scelta del cliente può essere consegnato il solo documento di sintesi. La consegna non impegna le parti alla stipula e il diritto del cliente di ottene-

essere fornite istruzioni pratiche e informazioni circa le modalità d'esercizio, le conseguenze derivanti dal mancato esercizio e l'importo che il consumatore può essere tenuto a pagare per la parte del servizio eventualmente prestata prima del recesso.

²⁰ Al consumatore deve essere comunicato che ulteriori informazioni sono disponibili su richiesta, precisandone la natura.

²¹ Gli obblighi in materia di consegna di una copia completa dello schema di contratto si intendono assolti con il rispetto di quanto previsto dal Codice del Consumo (art. 67-*undecies*, comma 1).

²² Restano ferme le disposizioni previste dal D.Lgs. n. 70/2003 in materia di commercio elettronico, dal Codice della Privacy (D.Lgs. n. 196/2003) e dal Codice del Consumo in materia di pratiche commerciali scorrette.

re copia del contratto o del documento di sintesi non può essere sottoposto a termini o condizioni. In caso di modifica delle condizioni contrattuali, la banca, prima della conclusione del contratto, deve informare il cliente e, su richiesta di quest'ultimo, deve consegnare una nuova copia del contratto o del documento di sintesi.

Nei contratti di finanziamento il cliente può scegliere tra:

- la consegna di copia del contratto idonea per la stipula, che può essere subordinata al pagamento di una somma non eccedente le relative spese di istruttoria, il cui ammontare massimo è pubblicizzato nel foglio informativo;
- la consegna gratuita dello schema di contratto, privo delle condizioni economiche, e di un preventivo contenente le condizioni economiche basate sulle informazioni fornite dal cliente.

Per i contratti di mutuo ipotecario offerti ai clienti al dettaglio la consegna della copia del contratto è gratuita a partire dal momento in cui viene concordata la data per la stipula presso il notaio; negli altri casi è sempre gratuita.

d) Al contratto è allegato un *documento di sintesi* che riporta in maniera personalizzata, secondo quanto previsto dal contratto, le condizioni economiche pubblicizzate nel foglio informativo relativo alla specifica operazione o servizio; tale documento costituisce il frontespizio del contratto e ne è parte integrante in presenza di un accordo delle parti in tal senso. Se l'offerta di un'operazione o di un servizio non è personalizzabile, il foglio informativo e il documento di sintesi possono coincidere; in questo caso il frontespizio del contratto è costituito dal foglio informativo. Per i mutui che sono o potrebbero rimanere a tasso fisso per tutta la durata del contratto, il documento di sintesi riporta in calce il piano di ammortamento.

Per garantire un'adeguata informazione sul costo effettivo dei conti correnti destinati ai consumatori e delle operazioni di finanziamento, la banca deve calcolare un *indicatore sintetico di costo* (ISC).

Nel caso dei conti correnti il foglio informativo e l'estratto conto devono riportare l'ISC²³, calcolato distinguendo tre tipologie di conti:

- conti correnti con un sistema di tariffazione forfetario (“a pacchetto”), per i quali sono previsti sei profili di operatività (giovani; famiglie con operatività bassa; famiglie con operatività media; famiglie con operatività elevata; pensionati con operatività bassa; pensionati con operatività media);
- conti correnti con un sistema di tariffazione a consumo (“ordinari”), per i quali è previsto un unico profilo di operatività, particolarmente bassa, poiché si

²³ Vedi l'Allegato 5A del provvedimento della Banca d'Italia. L'ISC deve essere reso noto, assieme al profilo del cliente e agli altri indicatori che assicurano la trasparenza informativa, anche attraverso gli sportelli automatici e gli strumenti di accesso remoto ai servizi bancari (art. 116, comma 1-*bis*, del T.U. bancario).

tratta di conti generalmente utilizzati in via occasionale o discontinua per esigenze specifiche (per esempio, l'addebito delle rate di un mutuo);

– conti correnti “in convenzione”, destinati a particolari categorie di clienti, le cui condizioni sono negoziate collettivamente con la banca, per i quali è previsto un regime particolare che tiene conto delle loro specificità.

L'ISC deve essere calcolato e indicato per ogni profilo nel foglio informativo e nell'estratto conto di fine anno. Per le prime due tipologie di conti correnti devono essere riportati gli ISC pubblicizzati nel foglio informativo dello stesso conto messo a disposizione della clientela alla data dell'invio²⁴. Per i conti correnti “in convenzione” sono previste due opzioni:

- se le condizioni economiche sono pubblicizzate in un apposito foglio informativo si applicano le stesse disposizioni per i conti correnti “a pacchetto”;
- se le condizioni economiche sono negoziate su conti per i quali è già stato predisposto un foglio informativo (comprensivo dei relativi ISC) la banca riporta, nell'estratto conto di fine anno, l'ISC relativo al conto corrente più conveniente per ciascuno dei sei profili previsti per i conti “a pacchetto”²⁵.

La banca deve garantire che gli addetti alla rete di vendita siano in grado di fornire ai consumatori le spiegazioni necessarie per comprendere il significato dell'ISC, la portata dei profili e le operazioni associate a ciascuno di essi. Informazioni sul contenuto dei profili devono essere disponibili anche sul sito internet della banca.

Per quanto riguarda i finanziamenti, il foglio informativo e il documento di sintesi devono riportare un indicatore sintetico di costo denominato “Tasso Annuo Effettivo Globale” (TAEG) quando riguardano le seguenti categorie di operazioni:

- mutui;
- anticipazioni bancarie;
- altri finanziamenti (es. prestiti personali e prestiti finalizzati);
- aperture di credito in conto corrente offerte a clienti al dettaglio.

Il TAEG è calcolato come previsto dalla normativa sul credito ai consumatori (vedi par. 6.3).

²⁴ Secondo lo schema indicato nell'Allegato 6 del provvedimento della Banca d'Italia.

²⁵ In questi casi si applica lo schema indicato nell'Allegato 6A del provvedimento della Banca d'Italia.

2.4. I contratti

Le norme sulla trasparenza intervengono sulla forma e sul contenuto dei contratti bancari (art. 117 del T.U. bancario).

Per quanto riguarda la forma, i contratti sono redatti per iscritto e un esemplare, comprensivo delle condizioni generali, deve essere consegnato al cliente con relativa attestazione mediante apposita sottoscrizione. Il documento informatico soddisfa il requisito della forma scritta nei casi previsti dalla legge²⁶.

La forma scritta non è obbligatoria:

- per le operazioni e i servizi effettuati in esecuzione di contratti redatti per iscritto²⁷;
- per le operazioni e i servizi prestati in via occasionale quali, per esempio, acquisto e vendita di valuta ed emissione di assegni circolari, purché il valore complessivo della transazione non ecceda 5.000 euro e a condizione che la banca mantenga evidenza dell'operazione e consegni o invii al cliente conferma dell'operazione, indicando il prezzo praticato, le commissioni e le spese addebitate.

In caso di inosservanza della forma prescritta il contratto è nullo: peraltro tale nullità, come tutte quelle previste dalle norme sulla trasparenza, opera solo a vantaggio del cliente e può essere rilevata d'ufficio dal giudice (art. 127, comma 2, del T.U. bancario).

Nella conclusione dei contratti mediante strumenti informatici o telematici, la banca deve osservare, oltre alla disciplina generale, anche le norme specifiche per l'utilizzo di tali tecniche.

Relativamente al contenuto, i contratti devono indicare il tasso d'interesse e ogni altro prezzo e condizione praticati, inclusi gli eventuali oneri di mora²⁸ per i contratti di credito, le commissioni spettanti alla banca, e le altre voci di spesa a carico del cliente, comprese le spese relative alle comunicazioni. Il contratto deve riportare tutte le condizioni applicate, incluse le condizioni generali di contratto.

Sono nulle e si considerano non apposte le clausole contrattuali:

- di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi di interesse e di ogni altro prezzo e condizione praticati;
- che prevedono tassi, prezzi e condizioni sfavorevoli per i clienti rispetto a quelli pubblicizzati nei fogli informativi e nei documenti di sintesi.

²⁶ L'idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta è disciplinata dagli artt. 20 e 21 del D.Lgs. n. 82/2005.

²⁷ L'esenzione dalla forma scritta si ha, per esempio, per le operazioni regolate in conto corrente. Restano comunque soggette all'obbligo di forma scritta le modifiche e le integrazioni di un contratto precedentemente concluso.

²⁸ Gli oneri (o interessi) di mora sono applicati alle rate di rimborso di un prestito non pagate alla scadenza.

In questi casi e se il contratto non indica il tasso di interesse o ogni altro prezzo e condizione praticati si applicano:

– il tasso nominale minimo (per le operazioni attive) e quello massimo (per le operazioni passive) dei buoni ordinari del tesoro annuali o di altri titoli similari eventualmente indicati dal Ministro dell'economia e delle finanze, emessi nei dodici mesi precedenti la conclusione del contratto o, se più favorevoli per il cliente, emessi nei dodici mesi precedenti lo svolgimento dell'operazione;

– gli altri prezzi e condizioni pubblicizzati per le corrispondenti categorie di operazioni e servizi al momento della conclusione del contratto o, se più favorevoli per il cliente, al momento in cui l'operazione è effettuata o il servizio è reso. In mancanza di pubblicità nulla è dovuto.

Se il contratto contiene clausole di indicizzazione, devono essere riportati il valore del parametro al momento della conclusione del contratto e le modalità di rilevazione del suo andamento nel corso del rapporto.

La banca può modificare unilateralmente i contratti secondo quanto previsto dalla norma (art. 118 del T.U. bancario)²⁹:

– la facoltà di modifica unilaterale deve essere prevista nel contratto e approvata specificamente dal cliente;

– il cliente deve essere informato delle modifiche con un preavviso minimo di due mesi, in forma scritta o attraverso altra modalità accettata dal cliente stesso³⁰;

– il cliente deve essere anche informato del motivo sottostante le modifiche proposte (“giustificato motivo”³¹);

– nei contratti che hanno durata determinata, se il cliente è un consumatore o una micro-impresa non è consentita la modifica dei tassi d'interesse; negli altri

²⁹ Vedi la nota della Banca d'Italia del 13 ottobre 2014. Peraltro, le modifiche disciplinate dall'art. 118 riguardano solo le fattispecie di variazioni previste dal contratto e quindi non possono comportare l'introduzione di nuove clausole; inoltre, sono escluse dall'applicazione della norma le modifiche di tasso conseguenti a variazioni di specifici parametri indicati nel contratto, la cui determinazione è sottratta alla volontà delle parti (nota del Ministero dello sviluppo economico 21 febbraio 2007, n. 5574).

³⁰ Le comunicazioni con cui la banca rende note le modifiche devono riportare in modo evidenziato la formula “Proposta di modifica unilaterale del contratto”. Nei rapporti al portatore, le modifiche sono comunicate con strumenti di comunicazione impersonale facilmente accessibili presso le dipendenze della banca (es. cartello esposto nei locali aperti al pubblico) e, contestualmente, pubblicando la notizia sul sito internet.

³¹ Per quanto riguarda la nozione di “giustificato motivo” «questa deve intendersi nel senso di ricomprendere gli eventi di comprovabile effetto sul rapporto bancario. Tali eventi possono essere sia quelli che afferiscono alla sfera del cliente (ad esempio, il mutamento del grado di affidabilità dello stesso in termini di rischio di credito) sia quelli che consistono in variazioni di condizioni economiche generali che possono riflettersi in un aumento dei costi operativi degli intermediari (ad esempio, tassi di interesse, inflazione ecc.)» (nota del Ministero dello sviluppo economico 21 febbraio 2007, n. 5574).

casi è consentita solo a fronte di specifici eventi previsti dal contratto approvato dal cliente³².

Entro la data prevista per l'entrata in vigore delle modifiche il cliente ha la possibilità di recedere dal contratto senza spese; la liquidazione del rapporto deve essere effettuata applicando le condizioni precedenti. Se il cliente non recede dal contratto, le variazioni si intendono approvate e producono effetti dalla data indicata nella proposta di modifica unilaterale del contratto. Qualora il cliente ritenga che non siano state rispettate le norme in materia di modifica unilaterale dei contratti può presentare reclamo e la banca deve fornire una risposta entro 30 giorni; in caso di mancata risposta o di risposta ritenuta non soddisfacente il cliente può ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (vedi par. 2.8).

Se alcuni degli elementi che concorrono alla determinazione del costo complessivo di un'operazione dipendono dalla quotazione di titoli o dall'andamento di valute a una data futura o non sono comunque individuabili al momento della redazione del contratto, la banca deve indicare gli elementi per la determinazione di tali componenti di costo. Qualora il contratto sia stipulato in forma diversa da quella scritta, gli elementi di calcolo devono essere indicati, oltre che nei fogli informativi, anche nella comunicazione di conferma dell'operazione, se prevista.

Con riferimento ai tassi di interesse, i contratti devono riportare la periodicità di capitalizzazione e, qualora sia infrannuale, il valore del tasso annuo che tiene conto degli effetti della capitalizzazione; le eventuali clausole sulla capitalizzazione degli interessi devono essere specificamente approvate per iscritto dal cliente (vedi par. 2.6).

I contratti relativi a operazioni di credito fondiario diverse da quelle finalizzate all'acquisto o alla ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione o allo svolgimento della propria attività economica o professionale da parte di persone fisiche devono riportare uno o più esempi di applicazione della formula di calcolo del compenso onnicomprensivo da corrispondere in caso di estinzione anticipata³³; devono inoltre prevedere che nessun altro onere può essere addebitato.

La stipula di contratti mediante tecniche di comunicazione a distanza è ammessa nel rispetto delle condizioni e dei requisiti previsti dalle disposizioni generali in materia di contratti. Se il cliente è un consumatore:

³² Le variazioni dei tassi di interesse adottate in previsione o in conseguenza di decisioni di politica monetaria riguardano contestualmente sia i tassi debitori che quelli creditori, e si applicano con modalità tali da non recare pregiudizio al cliente (art. 118, comma 4).

³³ È invece nullo qualunque patto o clausola che preveda il pagamento da parte del mutuatario di un compenso o penale o altra prestazione a favore del soggetto mutuante per l'estinzione anticipata o parziale dei mutui stipulati o accollati a seguito di frazionamento per l'acquisto o per la ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione o allo svolgimento della propria attività economica o professionale da parte di persone fisiche. La nullità del patto o della clausola opera di diritto e non comporta la nullità del contratto (art. 120-ter del T.U. bancario).

– ha diritto di richiedere, in qualsiasi momento del rapporto, copia cartacea del contratto e di cambiare la tecnica di comunicazione utilizzata, a meno che ciò sia incompatibile con il contratto concluso o con la natura del servizio prestato (art. 67-*undecies*, comma 3, del Codice del Consumo);

– non è tenuto ad alcuna prestazione per servizi non richiesti e, in ogni caso, l'assenza di risposta non implica consenso (art. 67-*quinquies decies*).

Di particolare importanza è la norma che attribuisce alla Banca d'Italia la facoltà di prescrivere che determinati contratti o titoli, individuati attraverso una particolare denominazione o sulla base di specifici criteri qualificativi, abbiano, pena la nullità, un contenuto tipico determinato (art. 117, comma 8, del T.U. bancario); in questo modo è possibile limitare l'autonomia negoziale delle parti ma, standardizzando i contratti, si agevola il cliente nella valutazione e nel confronto delle operazioni e servizi offerti dalle banche. Peraltro, l'intento della norma non è quello di limitare le strategie di differenziazione dell'offerta, ma di evitare che queste conducano a risultati incompatibili con gli obiettivi di trasparenza e correttezza.

Avvalendosi di tale facoltà la Banca d'Italia, per favorire l'accesso ai servizi bancari da parte della popolazione meno abbiente (*inclusione finanziaria*) e ridurre l'utilizzo del contante, ha determinato il contenuto tipico del *Conto di base*, un conto che le banche devono offrire ai consumatori e che comprende, a fronte di un canone annuale onnicomprensivo, un numero determinato di operazioni e servizi. Il numero e la tipologia di servizi è stabilito dalla convenzione tra il Ministero dell'economia e delle finanze, la Banca d'Italia, l'ABI, Poste italiane S.p.A. e l'Associazione italiana istituti di pagamento e di moneta elettronica³⁴. La convenzione individua inoltre le fasce socialmente svantaggiate di clientela alle quali il conto è offerto senza spese; resta ferma la possibilità di addebitare le spese per le operazioni eccedenti i limiti indicati dalla convenzione, alle condizioni da questa stabilite.

Per quanto riguarda, infine, il recesso dal contratto, il cliente ha diritto di recedere in ogni momento da un contratto a tempo indeterminato senza penalità e senza spese; spetta al CICR individuare i casi in cui può essere previsto un rimborso delle spese sostenute in relazione a servizi aggiuntivi (art. 120-*bis* del T.U. bancario)³⁵. Il diritto di recesso, peraltro, non costituisce uno strumento di tutela particolarmente efficace poiché, in presenza di modifiche unilaterali sfavorevoli, prevale comunque l'interesse del cliente alla conservazione del contratto, soprattutto se relativo a un'operazione di finanziamento che, in caso di recesso, comporterebbe l'immediato rimborso del debito residuo.

³⁴ Vedi l'Allegato 7 del provvedimento della Banca d'Italia.

³⁵ Il rimborso di tali spese è possibile solo in relazione a servizi non necessari per l'esercizio del recesso o, se necessari, solo quando il servizio presuppone l'intervento di un soggetto terzo e le relative spese sono state pubblicizzate e riportate nel contratto (art. 10-*bis* della Delibera CICR 4 marzo 2003, e successive modificazioni).

2.5. Le comunicazioni alla clientela

Le comunicazioni alla clientela comprendono:

- l'informazione sulle variazioni contrattuali (vedi par. 2.4);
- i documenti informativi consuntivi che le banche devono inviare al cliente (comunicazioni periodiche);
- le informazioni su specifiche operazioni effettuate dal cliente (comunicazioni a richiesta).

Relativamente alle comunicazioni periodiche (art. 119 del T.U. bancario), nei contratti di durata la banca deve fornire, alla scadenza del contratto e comunque almeno una volta all'anno, una comunicazione analitica che dia una completa e chiara informazione sullo svolgimento del rapporto e un quadro aggiornato delle condizioni economiche applicate. Tale comunicazione può avvenire in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal cliente³⁶. In mancanza di opposizione scritta da parte del cliente le comunicazioni si intendono approvate trascorsi sessanta giorni dal ricevimento.

La comunicazione periodica è effettuata mediante invio o consegna di un rendiconto e del documento di sintesi delle principali condizioni economiche³⁷. Il rendiconto (estratto conto per i rapporti regolati in conto corrente) indica, anche mediante voci sintetiche di costo, le movimentazioni, le somme a qualsiasi titolo addebitate o accreditate, il saldo debitore o creditore e ogni altra informazione rilevante per la comprensione dell'andamento del rapporto. Il documento di sintesi aggiorna quello unito al contratto e riporta le condizioni economiche in vigore, evidenziando graficamente le condizioni modificate rispetto alla comunicazione precedente. Il documento di sintesi inviato con il rendiconto relativo al periodo che si conclude il 31 dicembre riporta inoltre il numero complessivo delle variazioni intervenute nel corso dell'anno.

Le parti possono convenire che le comunicazioni periodiche siano omesse nei casi di rapporti che non registrano movimenti da oltre un anno e presentano un saldo creditore per il cliente non superiore a 2.500 euro. Se le condizioni econo-

³⁶ In ogni momento del rapporto il cliente ha il diritto di cambiare la tecnica di comunicazione utilizzata, salvo che ciò sia incompatibile con la natura dell'operazione o del servizio. Può essere prevista la sola forma elettronica quando il contratto è concluso con clienti obbligati per legge a dotarsi di un indirizzo di posta elettronica certificata o analogo indirizzo di posta elettronica.

³⁷ Le parti possono stabilire una diversa periodicità per l'invio o la consegna del rendiconto e del documento di sintesi. Inoltre, se hanno concordato l'invio o la consegna, su base inferiore all'anno, di documentazione idonea a soddisfare le esigenze informative proprie del rendiconto o estratto conto e del documento di sintesi, non è necessario l'invio o la consegna di una comunicazione relativa all'intero anno.

miche in vigore non sono variate rispetto alla comunicazione precedente, l'invio o la consegna del documento di sintesi possono essere omessi a condizione che:

- il cliente possa ottenere gratuitamente copia del documento di sintesi aggiornato con le condizioni economiche in vigore;
- il cliente che abbia scelto il regime di comunicazioni telematiche possa accedere al documento di sintesi aggiornato tramite il sito internet della banca.

Le modalità di invio delle comunicazioni periodiche e i costi connessi alle diverse tecniche utilizzate sono indicate nel contratto. A tale riguardo l'art. 127-*bis* del T.U. bancario vieta l'addebito di spese in caso di trasmissione telematica, mentre sono sempre gratuite le comunicazioni riguardanti le modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali. Il contratto può prevedere delle spese a carico del cliente solo in caso di richiesta di informazioni o comunicazioni ulteriori o più frequenti rispetto a quanto previsto dalle norme o la loro trasmissione con strumenti diversi da quelli stabiliti nel contratto. Le spese addebitate devono comunque essere adeguate e proporzionate ai costi sostenuti dalla banca. Infine, nei contratti di finanziamento la consegna di documenti personalizzati può essere subordinata al pagamento delle spese di istruttoria.

Le comunicazioni periodiche devono anche informare il cliente dell'esistenza di procedure di legge o di autoregolamentazione che favoriscono la "portabilità" dei rapporti presso altro intermediario e rinviano alle Guide, se previste per lo specifico rapporto cui la comunicazione si riferisce.

Nei rapporti regolati in conto corrente l'estratto conto e il documento di sintesi sono inviati con periodicità annuale o, a scelta del cliente, con periodicità semestrale, trimestrale o mensile; negli estratti conto sono indicate le modalità di calcolo degli interessi.

Per i clienti al dettaglio l'estratto conto al 31 dicembre riporta il riepilogo delle spese sostenute nell'anno per la tenuta del conto corrente e per i servizi di gestione della liquidità e di pagamento³⁸, indicando separatamente i costi sostenuti in relazione a eventuali affidamenti e sconfinamenti. In particolare, il riepilogo riporta il numero delle operazioni effettuate, distinte per categoria, l'ammontare complessivo delle spese addebitate e quello parziale relativo a ciascun servizio. Nei conti correnti con i consumatori l'estratto conto relativo al periodo che si conclude il 31 dicembre deve anche:

- indicare l'ISC pubblicizzato sul foglio informativo dello stesso conto messo a disposizione della clientela alla data dell'invio dell'estratto conto³⁹;

³⁸ Si tratta delle spese relative ai seguenti servizi: conto corrente (versamenti, incassi, prelievi, scritture, comunicazioni, ecc.), carta di debito, carta di credito, bonifico, affidamento, assegno, domiciliazione utenze, e ogni altro servizio abbinato al conto corrente.

³⁹ Si applica lo schema indicato negli Allegati 6 e 6A del provvedimento della Banca d'Italia.

- richiamare l'attenzione sulla possibilità di confrontare il totale delle spese sostenute con l'ISC riportato nel documento di sintesi;
- invitare il consumatore a verificare se vi sono servizi più adatti alle sue esigenze.

Per i libretti di risparmio al portatore la banca mette a disposizione l'estratto conto annuale e il documento di sintesi per trenta giorni a decorrere dal 1° gennaio di ciascun anno presso lo sportello in cui è intrattenuto il rapporto. Il documento di sintesi può essere omesso in assenza di variazioni delle condizioni economiche rispetto alla comunicazione precedente.

Nei contratti di credito fondiario le comunicazioni periodiche includono le modalità per l'estinzione anticipata e l'eventuale compenso onnicomprensivo.

Per i contratti di deposito titoli a custodia e amministrazione le parti possono convenire che la comunicazione sia omessa quando il valore nominale dei titoli non supera 10.000 euro e non si registrano movimenti da oltre un anno. Entro lo stesso limite possono essere omesse le comunicazioni periodiche, anche in presenza di movimenti, se le informazioni richieste sono già contenute nelle comunicazioni riepilogative concernenti altri rapporti di durata (per esempio, nell'estratto conto per l'accredito degli interessi).

Con riferimento alle comunicazioni a richiesta il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni, hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni. La banca deve indicare, al momento della richiesta, il presumibile importo delle relative spese, tenendo conto che al cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione di tale documentazione (art. 119, comma 4).

2.6. Le modalità di calcolo degli interessi

Le norme riguardanti il calcolo degli interessi assumono particolare rilevanza perché intervengono su uno dei problemi più critici nei rapporti con le banche, quello della capitalizzazione degli interessi e del conseguente incremento degli oneri a carico del cliente derivante dal calcolo di interessi sugli interessi (interessi anatocistici). Infatti, nonostante il divieto stabilito dal Codice civile (art. 1283), le banche applicavano la capitalizzazione trimestrale degli interessi a debito per il correntista, mentre in caso di saldo a credito gli interessi erano calcolati annualmente.

Per comprendere gli effetti economici della capitalizzazione infrannuale degli interessi si consideri un conto corrente con saldo a debito pari a 100 e un tasso di interesse nominale annuo dell'8%. Il conteggio degli interessi (Tabella 2.2) evidenzia come la capitalizzazione trimestrale, aumentando il capitale a debito (de-

bito iniziale + interessi del trimestre precedente), determini un aumento degli interessi a carico del cliente (0,24); in termini relativi, il tasso di interesse effettivo è superiore al tasso nominale annuo, come risulta applicando la seguente formula:

$$i_e = [(1 + i/n)^n - 1] \times 100 = [(1 + 0,08/4)^4 - 1] \times 100 = 8,24\%;$$

dove i_e è il tasso effettivo, i il tasso nominale e n la periodicità di capitalizzazione (in questo caso pari a 4).

Tabella 2.2 – Conteggio degli interessi

	<i>Interessi annui</i>	<i>Interessi trimestrali</i>	<i>Interessi anatocistici</i>
1° trimestre	2	2	–
2° trimestre	2	2,04	0,04
3° trimestre	2	2,08	0,08
4° trimestre	2	2,12	0,12
Interessi totali	8	8,24	0,24

La capitalizzazione trimestrale degli interessi è stata ritenuta illegittima dalla Corte di Cassazione (sentenze n. 2374, n. 3096 e n. 12507/1999)⁴⁰, determinando l'intervento del legislatore (art. 25, comma 3, D.Lgs. n. 342/1999) che, attraverso la modifica dell'art. 120 del T.U. bancario, aveva consentito alle banche di continuare tale prassi, purché al cliente fosse assicurata la stessa periodicità di capitalizzazione a prescindere dal saldo del conto corrente (debitore o creditore)⁴¹.

⁴⁰ Tali sentenze hanno sancito la nullità delle clausole di capitalizzazione trimestrale degli interessi in quanto basate su un uso negoziale e non normativo, e perciò incompatibili con l'art. 1283 c.c. che ammette l'anatocismo, in mancanza di usi contrari, solo dal giorno della domanda giudiziale o per effetto di convenzione successiva alla scadenza degli interessi, e sempre che siano dovuti almeno per sei mesi.

⁴¹ Il CICR, con Delibera 9 febbraio 2000, ha stabilito che:

– nelle operazioni in conto corrente è ammessa la capitalizzazione infrannuale degli interessi, ma al cliente deve essere assicurata la stessa periodicità di capitalizzazione degli interessi attivi e passivi per ogni singolo conto; in caso di chiusura del conto, se indicato nel contratto, sul saldo finale possono essere calcolati gli interessi, ma questi non possono essere capitalizzati;

– nei finanziamenti con rimborso rateale, se indicato nel contratto, è possibile calcolare gli interessi di mora sulle rate scadute e non pagate e sull'importo complessivamente dovuto qualora il mancato pagamento delle rate determini la risoluzione del contratto, ma tali interessi non possono essere capitalizzati; nelle operazioni che prevedono un periodo di prefinanziamento è invece possibile capitalizzare gli interessi maturati alla scadenza di tale periodo poiché, se stabilito nel contratto, sono cumulabili all'importo da rimborsare secondo il piano di ammortamento;

– nelle operazioni di raccolta è consentita la capitalizzazione infrannuale degli interessi a favore del cliente, secondo modalità e criteri che devono essere indicati nel contratto.

Il tema è stato poi riconsiderato nella legge di stabilità 2014 che ha modificato nuovamente il T.U. bancario, introducendo il divieto di capitalizzazione degli interessi (art. 1, comma 629, legge n. 147/2013)⁴².

Le modalità di calcolo degli interessi sono quindi disciplinate dal T.U. bancario (art. 120, comma 2), così come modificato dalle legge di stabilità 2014. Secondo la nuova norma, in vigore dal 1° gennaio 2014, spetta al CICR stabilire «modalità e criteri per la produzione di interessi nelle operazioni poste in essere nell'esercizio dell'attività bancaria, prevedendo in ogni caso che:

- nelle operazioni in conto corrente sia assicurata, nei confronti della clientela, la stessa periodicità nel conteggio degli interessi sia debitori sia creditori;
- gli interessi periodicamente capitalizzati non possano produrre interessi ulteriori che, nelle successive operazioni di capitalizzazione, sono calcolati esclusivamente sulla sorte capitale».

In sintesi, la banca deve garantire al cliente la stessa periodicità di liquidazione («conteggio») degli interessi, ma tali interessi non possono essere capitalizzati e devono essere contabilizzati separatamente dal capitale (saldo debitore o creditore). In realtà, a meno che non si voglia sostenere che si tratti di un errore del legislatore, il riferimento agli «interessi periodicamente capitalizzati» sembra consentire una prima capitalizzazione, escludendo che questi possano successivamente produrre ulteriori interessi.

Va infine osservato che il divieto di capitalizzazione riguarda gli interessi e non gli altri oneri a carico del cliente (commissioni e spese), che possono quindi essere capitalizzati.

2.7. I requisiti organizzativi

Il rispetto delle norme sulla trasparenza e il controllo dei rischi legali e reputazionali derivanti dalle relazioni con la clientela richiedono una serie di interventi sui prodotti, sui processi produttivi e distributivi e sulla struttura organizzativa della banca. In quest'ambito si inseriscono le disposizioni della Banca d'Italia in materia di requisiti organizzativi, che individuano le procedure e le iniziative organizzative da porre in essere per lo svolgimento dell'attività relativa alle operazioni e ai servizi disciplinati dal T.U. bancario; tali disposizioni sono complementari alle norme di vigilanza in materia di funzione di conformità (*compliance*), organizzazione e controlli interni.

La banca deve adottare procedure interne per valutare i prodotti offerti con riferimento alla comprensibilità, da parte della clientela, della struttura, delle caratteristiche e dei rischi tipici e alla loro conformità alla legge.

⁴² Si segnala che successivamente (art. 31, D.L. n. 91/2014) era stata ripristinata la possibilità di capitalizzare gli interessi, seppure con periodicità non inferiore a un anno, ma la norma è stata poi soppressa in sede di conversione del decreto.

Per quanto riguarda la trasparenza e correttezza nella distribuzione dei prodotti, le procedure devono garantire che:

- la documentazione informativa sia completa, chiara, accessibile da parte della clientela, utilizzata da parte degli addetti alla rete di vendita e pubblicizzata sul sito internet;

- il cliente non sia indirizzato verso prodotti inadatti rispetto alle proprie esigenze finanziarie⁴³; a tale scopo la banca deve utilizzare forme di remunerazione e valutazione degli addetti alla rete di vendita che non incentivino la vendita di prodotti non adeguati alle esigenze finanziarie dei clienti;

- gli addetti alla rete di vendita conoscano le norme sulla trasparenza e le procedure adottate, siano in grado di fornire chiarimenti sulle caratteristiche dei servizi e sui diritti dei clienti in base alla documentazione prevista o ritenuta necessaria e accertino che i clienti, prima di essere vincolati da un contratto o da una proposta, abbiano potuto valutarla adeguatamente.

Le procedure interne devono infine assicurare:

- che la quantificazione dei corrispettivi richiesti alla clientela, ogni qualvolta la normativa richieda che essi non possano superare o siano comunque adeguati e proporzionati rispetto alle spese sostenute, sia attestata per iscritto e formalmente approvata;

- il rispetto delle iniziative di autoregolamentazione;

- la possibilità per il cliente di ottenere in qualsiasi momento e in tempi ragionevoli il testo aggiornato del contratto, qualora siano state apportate modifiche unilaterali;

- la tempestiva restituzione delle somme indebitamente addebitate;

- standard di trasparenza e correttezza adeguati anche quando, in una o più fasi della vendita, intervengono soggetti terzi;

- che, in caso di cessione di rapporti giuridici (art. 58 del T.U. bancario), i titolari dei conti correnti ceduti godano di un'adeguata assistenza per poter utilizzare senza soluzione di continuità i servizi connessi al conto.

Le procedure interne devono essere:

- basate sul principio di proporzionalità, avendo riguardo alla complessità dei prodotti, alle tecniche di vendita impiegate, alle diverse tipologie di clienti;

- adeguatamente formalizzate;

⁴³ La banca, peraltro, non è tenuta ad assistere il cliente fino al punto di individuare l'offerta più adeguata, ma deve adottare procedure che evitino modalità di vendita che possono indurre il cliente a scegliere prodotti manifestamente non adatti. A tal fine la banca deve valutare l'adozione di strumenti, anche informatici, che consentano di verificare la coerenza tra il profilo del cliente e i prodotti offerti. Le procedure di vendita devono inoltre assicurare che il *conto di base* sia sempre offerto ai clienti con esigenze di base che intendono aprire o cambiare un conto.

– periodicamente valutate per verificarne l’adeguatezza e l’efficacia e per rimediare a eventuali carenze, tenendo anche conto dei reclami ricevuti. A tal fine deve essere coinvolta la funzione di conformità o, in sua assenza, dell’*internal audit*, che svolgono gli opportuni accertamenti e riferiscono agli organi aziendali almeno una volta all’anno e, comunque, quando siano state accertate gravi carenze.

La banca deve adottare particolari cautele in caso di offerta contestuale di altri contratti assieme a un finanziamento. In questo caso le procedure interne devono garantire:

- una valutazione dei rischi, anche legali e reputazionali, con particolare attenzione ai casi in cui il contratto offerto congiuntamente non sia funzionale rispetto a esigenze di presidio del rischio di credito o di conservazione della garanzia;
- la comprensibilità per i clienti della struttura, delle caratteristiche e dei rischi connessi con la combinazione dei prodotti offerti;
- la corretta inclusione nel TAEG dei costi dei servizi accessori connessi con il finanziamento;
- la trasparenza e correttezza dei processi distributivi⁴⁴;
- che per ogni contratto offerto contestualmente sia fornita l’eventuale documentazione precontrattuale prevista e le sottoscrizioni del cliente siano acquisite su documenti distinti;
- che, qualora il contratto offerto congiuntamente sia facoltativo, le forme di remunerazione e valutazione della rete di vendita non siano tali da costituire un forte incentivo alla vendita del contratto facoltativo rispetto alla vendita del solo finanziamento;
- il rispetto della disciplina di settore in cui il servizio accessorio eventualmente ricade.

Nell’ambito della verifica periodica sull’adeguatezza e sull’efficacia delle procedure la banca deve controllare la corretta qualificazione dei servizi accessori come obbligatori o facoltativi; a tale scopo le funzioni preposte prendono in considerazione, tra l’altro: le politiche di sviluppo che fissano obiettivi di budget; la struttura delle deleghe; l’iter di concessione del credito; i sistemi premianti che

⁴⁴ A tale scopo le procedure interne devono assicurare che:

- il cliente sia informato dell’esistenza di altri contratti offerti in via obbligatoria contestualmente al finanziamento, anche attraverso un’illustrazione della corrispondente voce della documentazione precontrattuale (foglio informativo, documento di sintesi, “Informazioni europee di base sul credito ai consumatori”);
- sia illustrato al cliente se la validità dell’offerta è condizionata alla conclusione congiunta di altri contratti;
- siano evidenziati gli effetti complessivi, in termini di obblighi e vantaggi, derivanti dalla combinazione dei contratti offerti; in caso di servizi accessori connessi con il finanziamento qualificati come facoltativi, al cliente va illustrato il costo complessivo in caso di sottoscrizione del contratto relativo al servizio accessorio.

favoriscono significativamente la vendita di servizi accessori assieme a finanziamenti; l'incidenza dei finanziamenti concessi assieme a servizi accessori sul volume complessivo di ciascuna tipologia di contratti, con riferimento alla banca o a singoli sportelli o soggetti incaricati dell'offerta.

2.8. La gestione dei reclami

La banca, nella gestione dei reclami, deve adottare procedure che garantiscano ai clienti risposte sollecite ed esaustive.

Innanzitutto è necessario individuare un responsabile e/o un ufficio indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla distribuzione dei servizi. Devono essere poi definite le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte della banca che includono, in ogni caso, la posta ordinaria e la posta elettronica, con l'obbligo di garantire la gratuità dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali call center. Le procedure devono inoltre stabilire le modalità di trattazione dei reclami e i tempi massimi di risposta, che non possono essere superiori a trenta giorni dalla ricezione del reclamo, e la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo e delle misure adottate per risolvere il problema sollevato dal cliente. Annualmente deve essere pubblicato, sul sito internet o, in mancanza, in altra forma adeguata, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati; la funzione di conformità o, in sua assenza, dell'*internal audit*, deve riferire agli organi aziendali, almeno una volta all'anno, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti e sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate. Le procedure devono infine garantire un'adeguata formazione del personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali call center.

Le risposte ai reclami devono contenere almeno:

- le iniziative che la banca si impegna ad assumere e i tempi di realizzazione, se il reclamo è ritenuto fondato;
- un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto e le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)⁴⁵

⁴⁵ All'ABF, cui devono aderire tutti gli intermediari (art. 128-*bis* del T.U. bancario), possono essere sottoposte le controversie sorte dopo il 1° gennaio 2009 e relative a operazioni e servizi bancari e finanziari aventi a oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono; se la richiesta del cliente riguarda la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, l'importo richiesto non può superare 100.000 euro. L'ABF può essere attivato anche dai prefetti che, ove lo ritengano necessario e motivato, segnalano specifiche problematiche relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. La segnalazione avviene a seguito di istanza del cliente in forma riservata e dopo che il prefetto ha invitato la banca in questione, previa informativa sul merito dell'istanza, a fornire una risposta

o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie, come la mediazione, se il reclamo è ritenuto infondato.

Il cliente, qualora la risposta della banca sia considerata non soddisfacente o in assenza di risposta entro il termine stabilito, può quindi rivolgersi all'ABF entro un anno dalla presentazione del reclamo; in questo modo è esonerato dalla mediazione (art. 5, comma 1, D.Lgs. n. 28/2010), procedimento obbligatorio in caso di controversie riguardanti l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà nascenti da operazioni e servizi bancari e finanziari⁴⁶.

Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti, che possono quindi ricorrere all'autorità giudiziaria o a ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento per la tutela dei loro diritti e interessi; se però la banca non si adegua la notizia è pubblicata sul sito internet dell'ABF e, a cura e spese della banca, su due quotidiani ad ampia diffusione nazionale. Tale disposizione induce di fatto le banche a recepire i provvedimenti dell'ABF per evitare conseguenze negative in termini di immagine e reputazione.

Riferimenti bibliografici

AA.VV.

2011 *Nuove regole per le relazioni fra banche e clienti – oltre la trasparenza?*, Giappichelli, Torino.

ALPA G.

2003 *La trasparenza dei contratti bancari*, Cacucci, Bari.

CAPOBIANCO E.

2002 *I contratti delle banche: trasparenza ed equilibrio nei rapporti con la clientela*, in *Diritto della banca e del mercato finanziario*, n. 2.

CARATELLI M.

2006 *La trasparenza tra banche e clienti. Fabbisogni informativi ed intervento pubblico*, Franco Angeli, Milano.

DELLE MONACHE S.

2013 *Arbitro bancario e finanziario*, in *Banca, Borsa, Titoli di credito*, n. 2.

argomentata sul merito di credito; in questi casi l'ABF si pronuncia non oltre trenta giorni dalla segnalazione (art. 27-bis, legge n. 62/2012). Tale norma si applica nei casi in cui la controversia derivi dalla mancata erogazione o dalla revoca di un finanziamento, dall'inasprimento delle condizioni economiche applicate o da altri comportamenti della banca derivanti dalla valutazione dell'affidabilità del cliente. Vedi Banca d'Italia, *Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*.

⁴⁶ Tale obbligo, non più in vigore a seguito del pronunciamento della Corte costituzionale (sentenza n. 272/2012), è stato reintrodotta con il D.L. n. 69/2013 (art. 84).

DOLMETTA A.A.

2013 *Trasparenza dei prodotti bancari. Regole*, Zanichelli, Bologna.

FARINA V.

2014 *Le recenti modifiche dell'art. 120 TUB e la loro incidenza sulla delibera CICR 9 febbraio 2000*, in *Rivista di Diritto Bancario*, n. 10.

GAMBINI M.

2012 *Ius variandi bancario e finanziario tra tolleranza e reazione del cliente*, in *Banca, Borsa, Titoli di credito*, n. 4.

MAIMERI F.

2014 *Le principali questioni dibattute nei contenziosi in materia di anatocismo*, in *Banche e Banchieri*, n. 3.

MELI V.

2014 *Il conto corrente di base tra inclusione finanziaria e controllo della circolazione della ricchezza*, in *Banca, Borsa, Titoli di credito*, n. 1.

