

AREA VIGILANZA BANCARIA E FINANZIARIA
SERVIZIO RAPPORTI ESTERNI E AFFARI GENERALI (904)
DIVISIONE RAPPORTI TRA
INTERMEDIARI E CLIENTI (006)

Rifer. a nota n del

Classificazione VII 2 8

Oggetto Trasparenza dell'offerta di contratti di credito ai consumatori

1. Il presidio della trasparenza e della correttezza delle relazioni tra gli intermediari bancari e finanziari e la clientela costituisce uno degli obiettivi dell'attività di vigilanza svolta dalla Banca d'Italia; criticità nei rapporti tra intermediari e clienti possono infatti generare rischi legali e di reputazione per gli intermediari oltre che incidere sulle posizioni soggettive della clientela, con riflessi negativi sulla fiducia e sul buon funzionamento del sistema nel suo complesso.

L'impegno da tempo profuso dalla Vigilanza per accrescere l'attenzione degli intermediari verso i temi della trasparenza e della correttezza dei comportamenti si iscrive in un più ampio quadro di iniziative promosse anche a livello europeo a tutela del consumatore di servizi bancari e finanziari ⁽¹⁾.

2. In tale ambito, la Commissione europea - avvalendosi delle autorità nazionali competenti ai sensi del Regolamento 2006/2004/CE (c.d. Regolamento *Enforcement*) - ha recentemente svolto un'indagine (c.d. "Sweep") avente l'obiettivo di verificare la conformità dei siti *internet* delle banche e degli altri intermediari alla normativa comunitaria in tema di offerta di contratti di credito ai consumatori.

Più in dettaglio, nel mese di settembre 2011 le autorità nazionali di 27 Stati membri - competenti per l'*enforcement* delle normative comunitarie a tutela dei consumatori ⁽²⁾ - nonché di

⁽¹⁾ A livello nazionale, si richiamano le comunicazioni nelle materie della cessione del quinto dello stipendio o della pensione (nel 2009 e nel 2011) e delle carte di credito *revolving* (nel 2010). A livello comunitario si fa riferimento, da ultimo, alla Raccomandazione della Commissione europea sull'accesso a un conto di pagamento di base (2011).

⁽²⁾ Si tratta, in particolare, delle seguenti Direttive: Direttiva 2000/31/CE, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno; Dir. 2002/65/CE, relativa alla commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori; Dir. 2005/29/CE, relativa alle pratiche commerciali sleali tra

Norvegia e Islanda, hanno esaminato in modo coordinato 562 siti web di banche, intermediari finanziari e intermediari del credito. Nel 70 per cento dei casi (393 siti) sono state riscontrate carenze nel contenuto degli annunci pubblicitari *on line*; talune criticità sono emerse anche in esito a un'ulteriore indagine condotta sulla documentazione precontrattuale (c.d. "Sweep Plus").

3. La Banca d'Italia, in ragione delle proprie competenze in materia di credito ai consumatori, ha aderito all'iniziativa della Commissione europea. L'azione di monitoraggio - effettuata congiuntamente con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), competente nel settore delle pratiche commerciali scorrette - ha interessato i siti *internet* di 15 intermediari nazionali rappresentativi del predetto comparto ⁽³⁾; l'indagine ha avuto altresì a oggetto la documentazione precontrattuale relativa ad alcuni rapporti di credito accesi da consumatori presso i medesimi intermediari.

In esito agli accertamenti condotti, sono emerse anomalie in relazione all'operatività di 10 intermediari; le criticità hanno riguardato sia il contenuto degli annunci pubblicitari, talvolta non corrispondente a quanto prescritto dalla normativa di riferimento (art. 123 TUB e relative disposizioni di attuazione), sia l'informativa precontrattuale, spesso non pienamente idonea a consentire ai consumatori di effettuare scelte consapevoli (art. 124 TUB e relative disposizioni di attuazione).

In particolare, le criticità rilevate attengono ai seguenti aspetti:

- gli annunci pubblicitari che indicavano il tasso di interesse e/o altri dati concernenti il costo del credito non sempre riportavano tutte le informazioni richieste dalla normativa ⁽⁴⁾; altri annunci, privi di tali indicazioni, richiama la necessità di far riferimento - per le condizioni contrattuali - ai fogli informativi anziché ai documenti previsti per l'informativa precontrattuale nel credito ai consumatori ⁽⁵⁾;
- le informazioni precontrattuali non venivano sempre fornite attraverso il documento *standard* denominato "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori"; ove presente, detto documento spesso non era conforme al modello previsto nell'Allegato 4C delle Disposizioni sulla trasparenza ovvero non era personalizzato e riportava anche voci non pertinenti rispetto alla specifica offerta (ad es., informazioni sul tasso variabile anche per

imprese e consumatori nel mercato interno; Dir. 2008/48/CE, relativa ai contratti di credito ai consumatori.

⁽³⁾ L'indagine ha coperto oltre il 50 per cento del mercato del credito ai consumatori.

⁽⁴⁾ In particolare, è stata riscontrata la mancanza dei seguenti elementi: il tasso annuo effettivo globale (TAEG); il tasso d'interesse o l'indicazione della natura (fissa o variabile) dello stesso; l'ammontare delle singole rate; la durata del contratto di credito; le spese comprese nel costo totale del credito.

⁽⁵⁾ Cfr. Sezione VII, par. 4.2, delle "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", come modificate dal provvedimento del 9.2.11 sul credito ai consumatori.

finanziamenti a tasso fisso). In via diffusa, le informazioni venivano riportate con caratteri molto piccoli, che non consentivano un'agevole lettura della documentazione;

- il TAEG (tasso annuo effettivo globale) riportato sia negli annunci pubblicitari sia nel documento *standard "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori"*, spesso non includeva tutti i costi a carico del consumatore (ad es., polizza assicurativa obbligatoria, spese di apertura pratica, spese di incasso rata); talvolta, esso veniva riportato esclusivamente nella misura massima e senza l'ausilio di un esempio rappresentativo.

4. Le criticità riscontrate nel corso dell'indagine hanno formato oggetto di specifici interventi. Peraltro, in considerazione della frequenza delle anomalie rilevate nell'ambito del campione esaminato nonché delle segnalazioni qui pervenute da clienti e Associazioni dei consumatori, la Banca d'Italia ritiene opportuno richiamare l'attenzione di tutti gli intermediari attivi nel comparto del credito ai consumatori anche su ulteriori profili di problematicità che attengono alle concrete modalità di conclusione dei contratti e alla gestione dei rapporti di credito, ivi inclusa l'eventuale fase "patologica" di tali finanziamenti.

Alcune Associazioni dei consumatori hanno infatti segnalato a questo Istituto talune criticità con riguardo all'informativa fornita ai clienti in occasione dell'offerta di prestiti finalizzati da parte delle banche e delle società finanziarie, anche nei casi in cui esse si avvalgono di intermediari del credito quali mediatori, agenti e fornitori di beni o prestatori di servizi (ad es., negozi o centri commerciali).

Inoltre, dall'esame delle segnalazioni pervenute direttamente dai clienti emerge che sempre più spesso le doglianze afferiscono non solo all'inosservanza degli obblighi precontrattuali e di quelli attinenti allo svolgimento del rapporto, ma anche a comportamenti anomali connessi con l'inadempimento di obbligazioni contrattuali da parte della clientela e, in particolare, a talune prassi adottate nell'attività di recupero crediti, anche da parte di società di servizi cui tale attività è affidata in *outsourcing*.

5. La Banca d'Italia annette primaria importanza al rispetto, da parte delle banche e degli intermediari finanziari, dell'intero complesso normativo che governa le relazioni con la clientela. Comportamenti corretti con i consumatori, offerte trasparenti e confrontabili, costituiscono presupposti essenziali per il corretto funzionamento del mercato e vanno a beneficio dell'efficienza del sistema bancario e finanziario. Per la realizzazione di tali obiettivi è quindi fondamentale che gli intermediari si impegnino a dare piena attuazione alla disciplina.

Con specifico riguardo alle criticità riscontrate nell'offerta di contratti di credito ai consumatori, la Banca d'Italia reputa necessario che - anche avuto riguardo all'attuale congiuntura economica - la clientela sia posta nelle condizioni di agire in modo consapevole e informato, di conoscere le caratteristiche dei

servizi offerti e di adottare decisioni ponderate. A tal fine, gli operatori vorranno assumere ogni iniziativa idonea ad assicurare un elevato livello di conformità alla vigente normativa, anche quando l'offerta dei contratti ai consumatori è effettuata avvalendosi di intermediari del credito.

A tale ultimo riguardo si sottolinea che, coerentemente con i principi esplicitati nella normativa di settore, la scelta di avvalersi di soggetti terzi per l'offerta dei propri prodotti e servizi non fa venir meno la responsabilità del finanziatore per l'attività dei soggetti coinvolti nella catena distributiva, ivi incluso l'ultimo elemento di contatto con la clientela; l'intermediario che eroga il credito è pertanto tenuto a presidiare adeguatamente i rischi insiti in comportamenti difformi o anomali posti in essere da tutti i soggetti che si interpongono tra esso e il cliente.

Anche nei casi in cui il deterioramento del credito erogato renda necessaria l'assunzione di iniziative di recupero del finanziamento, è necessario che le relazioni con la clientela siano sempre e comunque informate a canoni di trasparenza e correttezza. Con specifico riferimento all'esternalizzazione della gestione delle partite anomale, si rammenta che tale scelta organizzativa - come già precisato con riguardo ad altri analoghi fenomeni ⁽⁶⁾ - presuppone l'adozione di particolari cautele volte a presidiare pienamente i rischi operativi, legali e di reputazione.

Si soggiunge, infine, che la mancata adozione di efficaci presidi assume rilevanza anche ai fini dell'adeguatezza degli assetti organizzativi e di controllo interno, oggetto di valutazione complessiva da parte della Vigilanza.

Roma, 17 maggio 2012

⁽⁶⁾ L'esternalizzazione di funzioni operative da parte di banche e intermediari finanziari ha già formato oggetto di attenzione da parte della Vigilanza. In particolare: 1) la Circolare n. 229, Titolo IV, Cap. 11, Sez. II, punto 4 (Sistemi informativi) secondo cui le procedure per la cessione in *outsourcing* di servizi informatici debbono essere formalizzate e mirano ad assicurare che il prodotto soddisfi i bisogni per cui è stato acquistato o commissionato e sia adatto agli standard della banca, che resta responsabile del corretto svolgimento delle attività affidate ai terzi; 2) Regolamento Congiunto Banca d'Italia - Consob (emanato ai sensi dell'art. 6, co. 2-bis, TUF), secondo cui in caso di affidamento in *outsourcing* di funzioni operative essenziali o importanti o di servizi o attività di investimento, gli intermediari adottano misure ragionevoli per mitigare i connessi rischi, garantendo che l'esternalizzazione non riduca l'efficacia del sistema dei controlli. In caso di attribuzione di servizi all'esterno, gli intermediari restano pienamente responsabili del rispetto degli obblighi previsti dalla normativa di settore; 3) comunicazione concernente l'esternalizzazione degli adempimenti antiriciclaggio.