ALLEGATO

MODIFICHE ALLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI «TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI - CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI» DEL 29 LUGLIO 2009

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

SEZIONE I

DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

[*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;

— articoli 53, comma 1, lettera d), 67, comma 1, lettera d), 108, comma 1, del T.U., i quali prevedono che la Banca d'Italia emani disposizioni di carattere generale aventi a oggetto l'organizzazione amministrativa e contabile e i controlli interni delle banche, dei gruppi bancari, degli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del medesimo T.U.;

— 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 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;

— articolo 128-*ter* del T.U.;

— articolo 144 del T.U., che prevede l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria per l'inosservanza di norme contenute nel titolo VI del T.U.;

— articolo 23, comma 4, del T.U.F., secondo cui le disposizioni del titolo VI, capo I, 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* ovvero della parte IV, titolo II, capo I, del T.U.F.; in ogni

caso, alle operazioni di credito al consumo 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 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, 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;

— 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 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 II

PUBBLICITÀ E INFORMAZIONE PRECONTRATTUALE

[*Omissis*]

2. Guide pratiche

Gli intermediari mettono a disposizione della clientela la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario, redatta in conformità del modello pubblicato sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it. Su richiesta del cliente, gli intermediari, in alternativa alla messa a disposizione, possono trasmettere la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario in formato elettronico.

Gli intermediari pubblicano sul proprio sito internet gli ulteriori documenti divulgativi ("Guide") conformi ai modelli pubblicati sul sito www.bancaditalia.it, e fanno rinvio alle Guide nei fogli informativi, ove previste per il prodotto cui il foglio informativo si riferisce.

[*Omissis*]

SEZIONE VI

SERVIZI DI PAGAMENTO

1. Premessa

La presente sezione attua il Capo II-*bis* del Titolo VI del T.U., introdotto per recepire nell'ordinamento italiano la direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio n. 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno e la direttiva n. 2009/110/CE concernente l'attività degli istituti di moneta elettronica. Il Capo II-*bis* è stato successivamente modificato per recepire la direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, che ha abrogato la direttiva n. 2007/64/CE.

2. Definizioni

Ai fini della presente sezione si definiscono:

- "*beneficiario*", la persona fisica o giuridica prevista quale destinataria dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento;
- "*clienti" o "clientela*", gli utenti di servizi di pagamento;
- "*contratto quadro*", il contratto che disciplina la futura esecuzione di operazioni di pagamento singole e ricorrenti e che può dettare gli obblighi e le condizioni che le parti devono rispettare per l'apertura e la gestione di un conto di pagamento;
- "*fondi*", banconote e monete, moneta scritturale e moneta elettronica così come definita dall'articolo 1, comma 2, lettera *h-ter)*, del T.U.;
- "*identificativo unico*", la combinazione di lettere, numeri o simboli che il prestatore di servizi di pagamento indica all'utente di servizi di pagamento e che l'utente deve fornire al proprio prestatore di servizi di pagamento per identificare con chiarezza l'altro utente del servizio di pagamento e/o il suo conto di pagamento per l'esecuzione di un'operazione di pagamento. Ove non vi sia un conto di pagamento, l'identificativo unico identifica solo l'utente del servizio di pagamento;
- "*intermediari*", i prestatori di servizi di pagamento;
- "*informazioni obbligatorie*", le informazioni che gli intermediari devono consegnare o mettere a disposizione dei clienti ai sensi della presente sezione anche in assenza di specifica richiesta, ivi compresa la copia del contratto e del documento di sintesi aggiornato che il cliente può richiedere in qualsiasi momento del rapporto ai sensi del paragrafo 6;
- "*operazione di pagamento*", l'attività, posta in essere dal pagatore o dal beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra pagatore e beneficiario;

- "*ordine di pagamento*", qualsiasi istruzione data da un pagatore o da un beneficiario al proprio prestatore di servizi di pagamento con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'operazione di pagamento;
- "*pagatore*", la persona fisica o giuridica detentrice di un conto di pagamento che autorizza l'ordine di pagamento a partire da detto conto di pagamento o, in mancanza di conto di pagamento, una persona fisica o giuridica che dà l'ordine di pagamento;
- "*prestatore di servizi di pagamento*", uno dei seguenti organismi: istituti di moneta elettronica e istituti di pagamento nonché, quando prestano servizi di pagamento (ivi inclusa l'emissione di moneta elettronica), banche, Poste Italiane s.p.a., la Banca Centrale Europea e le banche centrali nazionali se non agiscono in veste di autorità monetarie, altre autorità pubbliche, le pubbliche amministrazioni statali, regionali e locali se non agiscono in veste di autorità pubbliche. Quando la moneta elettronica è emessa dallo Stato Italiano, da altri Stati comunitari, dalle pubbliche amministrazioni statali, regionali e locali che agiscono in veste di pubblica autorità si applica solo il paragrafo 5.4 della presente sezione;
- "*servizi di pagamento*", le seguenti attività:

  1) servizi che permettono di depositare il contante su un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento;

  2) servizi che permettono prelievi in contante da un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento;

  3) esecuzione di operazioni di pagamento, incluso il trasferimento di fondi, su un conto di pagamento presso il prestatore di servizi di pagamento dell'utente o presso un altro prestatore di servizi di pagamento:

     - esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti *una tantum*;
     - esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;
     - esecuzione di bonifici, inclusi ordini permanenti;

  4) esecuzione di operazioni di pagamento quando i fondi rientrano in una linea di credito accordata ad un utente di servizi di pagamento:

     - esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti *una tantum*;
     - esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;
     - esecuzione di bonifici, inclusi ordini permanenti;

  5) emissione di strumenti di pagamento e/o convenzionamento di operazioni di pagamento (c.d. *acquiring*);

6) rimessa di denaro;

7) servizi di disposizione di ordini di pagamento (1);

8) servizi di informazione sui conti (2);

9) emissione di moneta elettronica così come definita dall'articolo 1, lettera h-*ter*), del T.U.;

- "*strumento di pagamento*", qualsiasi dispositivo personalizzato e/o insieme di procedure concordate tra l'utente e il prestatore di servizi di pagamento e di cui l'utente di servizi di pagamento si avvale per impartire un ordine di pagamento;
- "*tasso di interesse di riferimento*", il tasso di interesse che è utilizzato come base per calcolare l'interesse da applicare e che proviene da una fonte accessibile al pubblico che può essere verificata da entrambe le parti di un contratto avente ad oggetto servizi di pagamento;
- "*utente di servizi di pagamento*" o "*utente*", la persona fisica o giuridica che utilizza un servizio di pagamento in veste di pagatore o beneficiario o di entrambi.

3. Disposizioni di carattere generale

3.1 *Ambito di applicazione e disposizioni applicabili*

Le disposizioni della presente sezione si applicano ai contratti quadro relativi a servizi di pagamento e alle operazioni di pagamento, anche se queste non rientrano in un contratto quadro, quando i servizi sono offerti in Italia dagli intermediari (3).

Per quanto non diversamente disciplinato dalla presente sezione si applicano, inoltre, le disposizioni contenute nella sezione I (disposizioni di carattere generale); sezione II, paragrafi 1, 3, 4 (4), 5 (premessa, fogli informativi, offerta fuori sede, annunci pubblicitari) e 7 (documento di sintesi); sezione III (contratti),

---

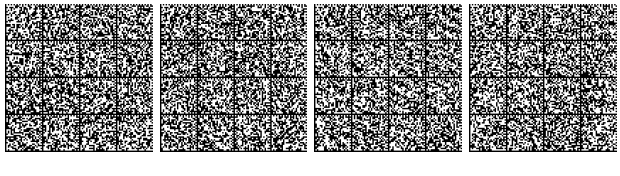
(1) Per tali si intendono, ai sensi del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal decreto legislativo 15 dicembre 2017, n. 218, i servizi che dispongono l'ordine di pagamento su richiesta dell'utente di servizi di pagamento relativamente a un conto di pagamento detenuto presso un altro prestatore di servizi di pagamento.

(2) Per tali si intendono, ai sensi del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal decreto legislativo 15 dicembre 2017, n. 218, i servizi *online* che forniscono informazioni relativamente a uno o più conti di pagamento detenuti dall'utente di servizi di pagamento presso un altro prestatore di servizi di pagamento o presso più prestatori di servizi di pagamento.

(3) Sono in ogni caso esclusi dall'ambito di applicazione i casi indicati all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11.

(4) Nel caso di offerta fuori sede di prodotti di moneta elettronica per i quali ricorrano cumulativamente le condizioni di cui all'articolo 23, comma 3, lett. da a) a f) , del decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231, come successivamente modificato:

- il soggetto che procede all'offerta non è tenuto a consegnare al cliente il foglio informativo, ma soltanto a metterlo a sua disposizione;
- il paragrafo 4 della Sezione II non si applica ai soggetti convenzionati di cui all'articolo 114-*bis*.1, comma 1, T.U.; in questo caso, l'intermediario committente assicura che il foglio informativo sia messo a disposizione del cliente.



secondo quanto previsto dal paragrafo 5 della presente sezione; sezione V (tecniche di comunicazione a distanza), salvo quanto previsto dal paragrafo 4.1.2 della presente sezione; sezione X (controlli). La sezione XI (requisiti organizzativi) si applica secondo quanto previsto dal paragrafo 1 della stessa sezione. Ai contratti disciplinati dalla presente sezione che incorporano una componente creditizia (carte di credito) e che sono commercializzati presso consumatori si applica la sezione VII, secondo quanto previsto dal paragrafo 7 della medesima sezione.

Gli intermediari che prestano unicamente il servizio di informazione sui conti applicano le disposizioni contenute nel paragrafo 4 della presente sezione nella misura in cui esse sono rilevanti ai fini dell'attività svolta; applicano, inoltre, le disposizioni contenute nella sezione I, sezione V (fermo quanto previsto dal paragrafo 4.1.2 della presente sezione) e sezione X. L'onere della prova è regolato ai sensi dell'articolo 126-*bis*, comma 4, del T.U.

Gli intermediari tenuti ad aderire ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dall'articolo 128-*bis* del T.U. mettono a disposizione della clientela la Guida concernente l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario prevista nella sezione II, paragrafo 2.

Le parti possono convenire che le disposizioni della presente sezione non si applichino, in tutto o in parte, se il cliente non è un consumatore, né una micro-impresa (articolo 126-*bis*, comma 3, del T.U.). Resta fermo, in ogni caso, quanto previsto dal Regolamento (UE) 2015/751.

3.2. *Modalità con cui le informazioni e i documenti sono forniti*

I documenti e le informazioni previsti dalla presente sezione sono "forniti" attraverso consegna o messa a disposizione degli stessi, secondo quanto stabilito nei paragrafi seguenti.

Salvo che non sia diversamente specificato, ai fini della presente sezione i documenti si intendono:

- "consegnati" al cliente quando gli vengono dati o trasmessi di iniziativa dall'intermediario;
- "messi a disposizione" del cliente quando questi può portarne gratuitamente con sé una copia dopo averla richiesta o prelevata direttamente.

I documenti previsti nella presente sezione possono essere "messi a disposizione" o "consegnati" in forma cartacea o anche attraverso altro supporto durevole.

4. Informazione precontrattuale

4.1 *Contratti quadro*

4.1.1 *Informazioni*

Prima della conclusione del contratto gli intermediari forniscono ai clienti almeno le seguenti informazioni:

a) informazioni sull'intermediario (denominazione; indirizzo della sede amministrativa o della succursale con sede in Italia; nel caso di offerta fuori sede, indirizzo del soggetto che entra in rapporto con il cliente; indirizzo, anche di posta elettronica, o altro recapito al quale il cliente può rivolgersi per chiedere all'intermediario ulteriori informazioni; indicazione della vigilanza ed estremi dell'iscrizione nell'albo (1);

b) informazioni sul servizio di pagamento (principali caratteristiche del servizio; dati o identificativo unico che il cliente deve fornire affinché l'ordine di pagamento sia eseguito correttamente; forma e modalità per prestare e revocare il consenso alla disposizione di un ordine di pagamento o all'esecuzione di un'operazione di pagamento; indicazione del momento in cui l'ordine di pagamento si considera ricevuto e dell'eventuale momento limite giornaliero oltre il quale gli ordini si reputano pervenuti nelle giornate successive, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11; tempo massimo di esecuzione del servizio di pagamento; eventuali limiti di spesa applicabili in relazione all'utilizzo di determinati strumenti di pagamento; per gli strumenti di pagamento basati su carta multimarchio in *co-badging* (2), i diritti del cliente secondo quanto previsto dall'articolo 8 del Regolamento (UE) 2015/751).

c) spese e tassi di interesse e di cambio (un elenco completo di tutte le spese, oneri e commissioni a carico del cliente, incluse le spese connesse alla modalità o alla frequenza con cui le informazioni sono rese secondo quanto previsto dal paragrafo 8, e, in caso di pluralità di voci di costo, la chiara distinzione delle singole voci; indicazione dei tassi di interesse e di cambio eventualmente applicati oppure, se il contratto fa rinvio a tassi di interesse e di cambio di riferimento, indicazione del metodo di calcolo dell'interesse applicato, della data pertinente e dei parametri per determinare il tasso; nei casi consentiti, l'avvertenza che le modifiche al tasso di interesse o di cambio di riferimento si applicano senza preavviso e l'indicazione della frequenza e/o delle modalità con le quali l'intermediario deve comunicare al cliente le eventuali variazioni del tasso di interesse).

---

(1) In caso di intermediario estero, vanno indicati l'autorità competente per l'esercizio della vigilanza e gli estremi dell'iscrizione nel registro pubblico del prestatore.

(2) Ai sensi della direttiva 2015/2366/UE, per "multimarchio in *co-badging*" si intende l'inclusione di due o più marchi di pagamento o applicazioni di pagamento dello stesso marchio in uno stesso strumento di pagamento.

d) comunicazioni (mezzi di comunicazione previsti per fornire informazioni o avvisi ai sensi della presente disciplina e del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, ivi compresi i requisiti tecnici dei dispositivi e i software mediante i quali il cliente può effettuare e ricevere le comunicazioni; modalità e frequenza con cui le informazioni devono essere fornite; lingua o lingue in cui è concluso il contratto quadro e sono effettuate le comunicazioni nel corso del rapporto; diritto del cliente di ottenere, in qualsiasi momento del rapporto, copia del contratto quadro e del documento di sintesi aggiornato);

e) misure di tutela e correttive (descrizione delle eventuali misure di sicurezza che il cliente è tenuto ad adottare nell'utilizzo degli strumenti di pagamento e delle modalità per comunicare all'intermediario l'avvenuto smarrimento, sottrazione o utilizzo indebito dello strumento di pagamento ovvero l'uso non autorizzato del medesimo; la procedura sicura applicabile dall'intermediario per comunicare al cliente i rischi di frode nei pagamenti o di altri abusi; le eventuali condizioni in base alle quali l'intermediario si riserva il diritto di bloccare uno strumento di pagamento in conformità dell'articolo 6 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11; responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti di pagamento, ivi comprese le informazioni sull'importo rimborsabile; modalità e termini entro i quali il cliente deve comunicare all'intermediario le operazioni di pagamento non autorizzate oppure disposte o eseguite non correttamente; responsabilità dell'intermediario per le operazioni di pagamento non autorizzate, per la mancata, inesatta o tardiva esecuzione delle operazioni e per la non corretta esecuzione degli ordini; condizioni per ottenere dall'intermediario il rimborso delle operazioni disposte, previa autorizzazione del pagatore, dal beneficiario o per il suo tramite; modalità e condizioni per ottenere il rimborso della moneta elettronica) (1);

f) modifiche e recesso dal contratto quadro (indicazione che, qualora il contratto lo preveda, eventuali modifiche del contratto quadro o del documento di sintesi che ne costituisce il frontespizio si ritengono accettate dal cliente in assenza di un suo espresso rifiuto entro il termine previsto per la loro entrata in vigore; durata del contratto; diritto del cliente di recedere dal contratto quadro ed eventuali condizioni e modalità per l'esercizio del recesso ad opera delle parti in conformità dei paragrafi 5.2 e 5.3 della presente sezione);

g) reclami e ricorsi (diritto applicabile al contratto quadro e/o autorità giudiziaria competente in relazione alle controversie nascenti da quest'ultimo; diritto del cliente di presentare reclami all'intermediario, di presentare esposti alla Banca d'Italia e di promuovere ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario; informazioni sulle sanzioni amministrative applicabili per eventuali violazioni della disciplina in materia di servizi di pagamento ai sensi del T.U. e del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11).

---

(1) Quando la moneta elettronica è emessa dalla Banca Centrale Europea, dalle banche centrali nazionali, dallo Stato Italiano, da altri Stati comunitari, dalle pubbliche amministrazioni statali, regionali e locali che agiscono in veste di pubblica autorità, è fornita solo l'informazione sulle modalità e sulle condizioni per ottenere il rimborso della moneta elettronica. L'informazione è resa prima che il cliente sia vincolato da un contratto o da un'offerta ed è inserita nel contratto. L'informativa precontrattuale può essere resa, invece che con le modalità previste dal presente paragrafo, con un apposito documento redatto su supporto cartaceo o altro supporto durevole.

Se solo uno degli intermediari coinvolti nell'esecuzione dell'operazione di pagamento è insediato nell'Unione Europea:

- tra le informazioni di cui alla lettera b) non è necessario includere i dati o l'identificativo unico; le altre informazioni relative ai tempi di ricezione degli ordini e di esecuzione del servizio vanno indicate soltanto ove disponibili;
- tra le informazioni di cui alla lettera e), l'intermediario non è tenuto a indicare quelle relative alla responsabilità del pagatore o dell'intermediario, quelle concernenti modalità e termini entro i quali il cliente deve comunicare le operazioni non autorizzate o inesatte, quelle relative alle condizioni per ottenere il rimborso delle operazioni disposte dal beneficiario o per il suo tramite.

Per fornire le informazioni indicate nel presente paragrafo, gli intermediari diversi da quelli che prestano unicamente il servizio di informazione sui conti (1):

1) mettono a disposizione dei clienti un "foglio informativo" contenente le sole informazioni richieste dalla sezione II, paragrafi 1 e 3;

2) consegnano al cliente, in tempo utile prima della conclusione del contratto, alternativamente (2):

   i) un "documento di sintesi" redatto secondo quanto previsto dalla sezione II, paragrafi 1 e 7; le informazioni indicate nel presente paragrafo non richieste ai sensi della sezione II, paragrafo 7, sono riportate in un documento allegato al documento di sintesi (3);

   ii) copia completa del testo contrattuale idonea per la stipula, il cui frontespizio è costituito dal documento di sintesi redatto secondo quanto previsto dalla sezione II, paragrafi 1 e 7, che in questo caso costituisce parte integrante del contratto. Le informazioni indicate nel presente paragrafo non richieste nel documento di sintesi ai sensi della sezione II, paragrafo 7, sono riportate nel contratto.

4.1.2 *Tecniche di comunicazione a distanza*

Se, su richiesta del cliente, il contratto è concluso mediante una tecnica di comunicazione a distanza che non consente di fornire i documenti previsti nel paragrafo 4.1.1, l'intermediario li fornisce al cliente subito dopo la conclusione del contratto.

Ai servizi e alle operazioni di pagamento disciplinati dalla presente sezione non si applicano gli articoli 67-*quinquies*, 67-*sexies*, comma 1, lettere a), b) e h),

---

(1) Gli intermediari che prestano unicamente il servizio di informazione sui conti possono fornire le informazioni indicate nel presente paragrafo anche con modalità diverse da quelle individuate nei punti 1) e 2).

(2) Con le medesime modalità al cliente sono fornite le informazioni previste dal Regolamento (UE) 2015/751.

(3) Se l'offerta non è in alcun modo personalizzabile, il foglio informativo e il documento di sintesi possono coincidere. In questo caso, le informazioni indicate nel presente paragrafo non richieste ai sensi della sezione II, paragrafo 7, sono riportate in calce o in un documento allegato al documento di sintesi.

67-*septies*, comma 1, lettere b), c), f) e g), 67-*octies*, comma 1, lettera a), del Codice del Consumo.

4.1.3 *Singole operazioni di pagamento rientranti in un contratto quadro*

In aggiunta alle informazioni fornite ai sensi del paragrafo 4.1.1, per ogni singola operazione di pagamento disposta dal pagatore, su richiesta di quest'ultimo e prima dell'esecuzione dell'operazione, l'intermediario fornisce informazioni chiare e dettagliate sui tempi massimi di esecuzione e sulle spese che il pagatore deve corrispondere; in caso di pluralità di voci di costo, va data evidenza separata alle singole voci. Le informazioni sono fornite secondo le modalità previste dal contratto quadro.

4.2 *Singole operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro*

4.2.1 *Informazioni*

Prima della conclusione del contratto gli intermediari mettono a disposizione della clientela almeno le seguenti informazioni per ciascuna operazione di pagamento offerta:

a) i dati o l'identificativo unico che il cliente deve fornire affinché l'ordine di pagamento sia eseguito correttamente;

b) il tempo massimo di esecuzione dell'operazione;

c) tutte le spese, oneri e commissioni dovute all'intermediario e, in caso di pluralità di voci di costo, la chiara distinzione delle singole voci;

d) se del caso, il tasso di cambio effettivo o di riferimento da applicare all'operazione;

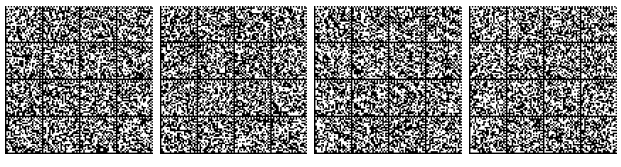
e) forma e modalità per prestare e revocare il consenso all'esecuzione di un'operazione di pagamento;

f) le altre informazioni previste nel paragrafo 4.1.1, se concernenti condizioni applicabili.

Se solo uno degli intermediari coinvolti nell'esecuzione dell'operazione di pagamento è insediato nell'Unione Europea, non è necessario includere le informazioni di cui alla lettera a); il tempo massimo di esecuzione dell'operazione va indicato soltanto ove disponibile.

In caso di operazioni di pagamento disposte tramite un prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, questo mette a disposizione del cliente, prima che l'ordine sia disposto, anche le seguenti informazioni in modo chiaro e completo:

a) la denominazione e l'indirizzo della sede amministrativa e, ove del caso, della succursale con sede in Italia dell'intermediario che presta il servizio di disposizione di ordine di pagamento nonché l'indirizzo del soggetto



terzo che entra in rapporto con il cliente; l'indirizzo, anche di posta elettronica, o altro recapito al quale il cliente può rivolgersi per chiedere ulteriori informazioni all'intermediario che effettua l'operazione di pagamento;

b) le informazioni di contatto dell'autorità di vigilanza.

Le informazioni sono messe a disposizione con una delle seguenti modalità:

1. esposizione nei locali aperti al pubblico di un cartello o allestimento di apparecchiature tecnologiche consultabili dal cliente. Su richiesta del cliente, le informazioni sono fornite su supporto cartaceo o altro supporto durevole;
2. consegna di una copia completa del contratto idonea per la stipula, nel cui frontespizio sono riportate le informazioni sopra indicate, che costituiscono parte integrante del contratto.

Se un ordine di pagamento per una singola operazione è trasmesso con uno strumento di pagamento contemplato da un contratto quadro con un altro intermediario, il prestatore della singola operazione può non fornire al cliente le informazioni che questi ha già ricevuto o riceverà in base al contratto quadro.

4.2.2 *Tecniche di comunicazione a distanza*

Se il contratto relativo a una singola operazione di pagamento è concluso su richiesta del cliente mediante una tecnica di comunicazione a distanza che non consente all'intermediario di conformarsi al paragrafo 4.2.1, questi adempie agli obblighi informativi in esso previsti subito dopo l'esecuzione dell'operazione di pagamento.

5. Contratti quadro

5.1 *Forma e contenuto dei contratti*

I contratti sono redatti in forma scritta.

Il documento informatico soddisfa i requisiti della forma scritta nei casi previsti dalla legge (1).

Nel caso di inosservanza della forma prescritta il contratto è nullo; la nullità può essere fatta valere solo dal cliente.

La forma scritta non è obbligatoria per:

- l'emissione di prodotti di moneta elettronica per i quali ricorrano cumulativamente le condizioni di cui all'articolo 23, comma 3, lett. da a)

(1) Si rinvia a quanto precisato nella nota (1) della sezione III, paragrafo 2.

a f) del decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231, come successivamente modificato (1);

- i contratti quadro che non prevedano la concessione di finanziamenti e consentano operazioni di pagamento di importo unitario non superiore a 500 euro e non eccedenti l'importo totale di 2.500 euro su base annua. Questi contratti sono comunque redatti su supporto durevole.

Un esemplare del contratto, comprensivo delle condizioni generali, è consegnato al cliente. La consegna è attestata mediante apposita sottoscrizione del cliente, ulteriore rispetto alla firma del contratto, apposta sull'esemplare del contratto conservato dall'intermediario.

Nella conclusione dei contratti mediante strumenti informatici o telematici, gli intermediari osservano, oltre alla disciplina prevista dalle presenti disposizioni, anche le norme legislative o regolamentari specificamente stabilite per l'utilizzo di tali tecniche.

Salvo quanto previsto nei successivi paragrafi 5.2 e 5.3, ai contratti quadro relativi a servizi di pagamento si applica il paragrafo 3 della sezione III.

5.2 *Modifica delle condizioni previste nel contratto*

Ai sensi dell'articolo 126-*sexies* del T.U. le modifiche del contratto o delle condizioni e informazioni a esso relative sono proposte espressamente al cliente con preavviso minimo di due mesi rispetto alla data indicata nella proposta per la loro applicazione. La comunicazione dell'intermediario è effettuata per iscritto, su supporto cartaceo o altro supporto durevole concordato con il cliente, secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula "Proposta di modifica del contratto".

Il contratto può prevedere che le modifiche si ritengono accettate se il cliente non recede entro la data indicata nella proposta per la loro applicazione; in questo caso la comunicazione precisa tale circostanza e richiama l'attenzione del cliente sul suo diritto di recedere senza spese.

Le modifiche dei tassi di interesse o di cambio in senso favorevole al cliente possono essere applicate con effetto immediato e senza preavviso; quelle in senso sfavorevole al cliente possono essere applicate con effetto immediato e senza preavviso a condizione che:

---

(1) Ai sensi dell'articolo 23, comma 3, del decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231, tali condizioni sono:

a) lo strumento di pagamento non è ricaricabile ovvero è previsto un limite mensile massimo di utilizzo di 250 euro che può essere speso solo nel territorio della Repubblica;

b) l'importo massimo memorizzato sul dispositivo non supera i 250 euro;

c) lo strumento di pagamento è utilizzato esclusivamente per l'acquisto di beni o servizi;

d) lo strumento di pagamento non è alimentato con moneta elettronica anonima;

e) l'emittente effettua un controllo sulle operazioni effettuate idoneo a consentire la rilevazione di operazioni anomale o sospette;

f) qualora l'importo memorizzato sul dispositivo sia superiore a 100 euro, tale importo non sia rimborsato o ritirato in contanti.

- questa facoltà sia espressamente prevista nel contratto con clausola approvata specificamente dal cliente e la modifica dipenda esclusivamente dalla variazione dei tassi di interesse o di cambio di riferimento convenuti nel contratto;
- quando la modifica riguarda i tassi di interesse, il cliente ne sia informato tempestivamente; il contratto può prevedere che la comunicazione sia effettuata periodicamente o con modalità particolari.

Tutte le modifiche dei tassi di interesse o di cambio sono applicate e calcolate in modo tale da non creare discriminazioni tra clienti. Le modalità di applicazione e di calcolo di queste modifiche si presumono non discriminatorie quando gli intermediari le adottano sulla base di criteri oggettivi e motivati che applicano a tutti i clienti, a parità di condizioni.

Se il cliente è un consumatore, il contratto quadro o le condizioni e informazioni a esso relative possono essere modificate se sussiste un giustificato motivo.

Nel caso di contratti quadro relativi a servizi di pagamento conclusi unitamente al contratto di conto corrente, la disciplina prevista dal presente paragrafo si applica alle sole modifiche aventi ad oggetto le condizioni relative al servizio di pagamento. Se la struttura di prezzo non consente di identificare le componenti di costo riguardanti in modo specifico i servizi di pagamento (ad esempio, nel caso di conti correnti c.d. "a pacchetto"), a tutte le modifiche si applicano l'articolo 118 del T.U. e il paragrafo 2 della sezione IV.

Alle carte di credito si applica in ogni caso la disciplina prevista dall'articolo 126-*sexies* del T.U. e quella del presente paragrafo.

5.3 *Recesso dal contratto*

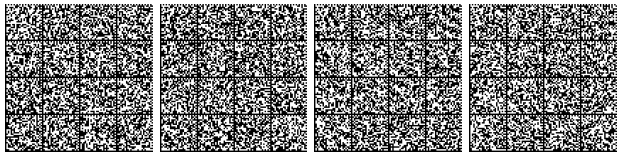
Il cliente può sempre recedere dal contratto senza penalità e senza spese di chiusura.

L'intermediario può recedere da un contratto a tempo indeterminato se questa facoltà è prevista dal contratto, con un preavviso di almeno due mesi e senza alcun onere per il cliente. Il preavviso è dato in forma scritta, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole concordato con il cliente.

In caso di recesso del cliente o dell'intermediario le spese per i servizi fatturate periodicamente sono dovute dal cliente solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso; se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale.

5.4 *Rimborso della moneta elettronica (articoli 114-*ter *e 126-*novies *del T.U.)*

Si riporta di seguito, per comodità di consultazione, quanto previsto dagli articoli 114-*ter* e 126-*novies*, commi 1 e 2, del T.U. in materia di rimborso della moneta elettronica.



Il cliente può chiedere il rimborso della moneta elettronica all'intermediario in ogni momento e al valore nominale (1).

Se previsto dal contratto, l'intermediario può assoggettare il rimborso al pagamento di una commissione, adeguata e conforme ai costi effettivamente sostenuti, purché ricorra uno dei seguenti casi:

a) il rimborso è chiesto prima della scadenza del contratto;

b) il cliente recede dal contratto prima della sua scadenza;

c) il rimborso è chiesto oltre un anno dopo la data di scadenza del contratto ed entro il termine di prescrizione del diritto (2).

Se il cliente che accetta in pagamento moneta elettronica non è un consumatore, può regolare in via contrattuale con l'intermediario le condizioni del rimborso a lui spettante nei suoi confronti, anche in deroga rispetto alle condizioni sopra indicate.

Il presente paragrafo si applica anche quando la moneta elettronica è emessa dallo Stato Italiano, da altri Stati comunitari, dalle pubbliche amministrazioni statali, regionali e locali che agiscono in veste di pubblica autorità; per l'informazione da rendere al cliente nella fase pre-contrattuale, si veda il paragrafo 4.1.1, lett. e), nota 1.

6. Comunicazioni alla clientela

In qualsiasi momento del rapporto il cliente può ottenere dall'intermediario copia del contratto e del documento di sintesi aggiornato con le condizioni economiche in vigore.

Per ogni operazione di pagamento eseguita, rientrante o meno in un contratto quadro, l'intermediario consegna (3) tempestivamente al pagatore e al beneficiario una ricevuta contenente rispettivamente le seguenti informazioni (4):

---

(1) Ai sensi dell'articolo 114-*ter*, commi 2 e 3, del T.U., il cliente può chiedere il rimborso:
- prima della scadenza del contratto, nella misura richiesta;
- alla scadenza del contratto o successivamente:
  i) per il valore monetario totale della moneta elettronica detenuta;
  ii) nella misura richiesta, se l'emittente è un istituto di moneta elettronica autorizzato ai sensi dell'articolo 114- *quinquies*, comma 4, del T.U., e i fondi di pertinenza del medesimo detentore possono essere impiegati per finalità diverse dall'utilizzo di moneta elettronica, senza che sia predeterminata la quota utilizzabile come moneta elettronica.

I soggetti, diversi da un consumatore, che accettino in pagamento moneta elettronica possono regolare in via contrattuale con l'emittente di moneta elettronica il diritto al rimborso loro spettante nei suoi confronti, anche in deroga a quanto sopra indicato.

(2) Ai sensi dell'articolo 114-*ter*, comma 1, del T.U., il diritto al rimborso si estingue per prescrizione nei termini ordinari previsti dall'articolo 2946 c.c.

(3) Per le operazioni non rientranti in un contratto quadro l'intermediario può limitarsi a mettere a disposizione le informazioni anziché consegnarle al cliente.

(4) La ricevuta è consegnata o messa a disposizione:
a) del pagatore, dopo che l'importo di una singola operazione di pagamento è stato addebitato sul suo conto o, se il pagatore non utilizza un conto di pagamento o si tratta di operazioni non rientranti in un contratto quadro, dopo il ricevimento dell'ordine di pagamento;
b) del beneficiario, dopo l'esecuzione dell'operazione.

a) per il pagatore,

— un riferimento che gli consenta di individuare ogni operazione di pagamento e, se del caso, le informazioni relative al beneficiario;

— l'importo dell'operazione di pagamento nella valuta in cui avviene l'addebito sul conto di pagamento del pagatore o in quella utilizzata per l'ordine di pagamento;

— tutte le spese a suo carico relative all'operazione di pagamento e, in caso di pluralità di voci di costo, la chiara distinzione delle singole voci o gli interessi che il pagatore deve corrispondere;

— se del caso, il tasso di cambio utilizzato nell'operazione di pagamento dal prestatore di servizi di pagamento del pagatore e l'importo dell'operazione di pagamento dopo la conversione valutaria;

— la data valuta dell'addebito o la data di ricezione dell'ordine di pagamento;

b) per il beneficiario,

— un riferimento che gli consenta di individuare l'operazione di pagamento e il pagatore e tutte le informazioni trasmesse con l'operazione di pagamento (1);

— l'importo dell'operazione di pagamento nella valuta in cui avviene l'accredito sul conto di pagamento del beneficiario;

— tutte le spese a suo carico relative all'operazione di pagamento e, in caso di pluralità di voci di costo, la chiara distinzione delle singole voci o gli interessi che il beneficiario deve corrispondere;

— se del caso, il tasso di cambio utilizzato per l'operazione di pagamento dal prestatore di servizi di pagamento del beneficiario e l'importo dell'operazione di pagamento prima della conversione valutaria;

— la data valuta dell'accredito.

Per le operazioni rientranti in un contratto quadro, quest'ultimo può prevedere che - in alternativa alla ricevuta - l'intermediario fornisca periodicamente le informazioni sopra indicate, rispettivamente al pagatore e al beneficiario, su supporto cartaceo o altro supporto durevole preventivamente concordato. In questo caso l'informativa periodica è fornita almeno una volta al mese (2).

Restano fermi gli obblighi previsti dalla sezione IV per quanto riguarda la trasmissione alla clientela:

a) del documento di sintesi, se i servizi di pagamento sono stati commercializzati unitamente al conto corrente (a meno che il

---

(1) Per le operazioni non rientranti in un contratto quadro, la ricevuta consegnata dall'intermediario al beneficiario contiene un riferimento che gli consenta di individuare l'operazione di pagamento e, ove opportuno, il pagatore e tutte le informazioni trasmesse con l'operazione di pagamento.

(2) Per agevolare il cliente a monitorare nel continuo le condizioni applicabili al rapporto, l'intermediario può prevedere un'informativa periodica più ampia, che contenga anche le informazioni previste ai sensi dei paragrafi 1 e 3 della sezione IV.

documento di sintesi possa essere omesso secondo quanto previsto dal paragrafo 3 della sezione IV);

b) dell'estratto conto per le operazioni di pagamento regolate in conto corrente, da integrare con le ulteriori informazioni richieste dal presente paragrafo (1).

In caso di operazioni di pagamento disposte tramite un prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, subito dopo la disposizione dell'ordine di pagamento l'intermediario che presta il servizio di disposizione di ordine di pagamento consegna (2) al pagatore e, se del caso, al beneficiario una ricevuta contenente le seguenti informazioni:

— la conferma del buon esito della disposizione dell'ordine di pagamento indirizzata all'intermediario di radicamento del conto del pagatore;

— un riferimento che consenta al pagatore e al beneficiario di individuare l'operazione di pagamento e, ove opportuno, al beneficiario di individuare il pagatore e tutte le informazioni trasmesse con l'operazione di pagamento;

— l'importo dell'operazione di pagamento;

— tutte le spese dovute al prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento per l'operazione e, in caso di pluralità di voci di costo, la chiara distinzione delle singole voci.

7. Deroghe per strumenti di pagamento di basso valore

Gli intermediari possono fornire ai clienti un'informativa semplificata per gli strumenti di pagamento:

a) che, in conformità del contratto quadro, consentono di effettuare operazioni di pagamento di importo unitario non superiore a 30 euro;

b) con un limite di spesa di 150 euro;

c) anche ricaricabili, che non possono essere avvalorati in alcun momento per un importo superiore a 150 euro.

Le soglie sono raddoppiate quando i prestatori di servizi di pagamento del pagatore e del beneficiario sono insediati in Italia e sono pari a 500 euro per gli strumenti di pagamento prepagati.

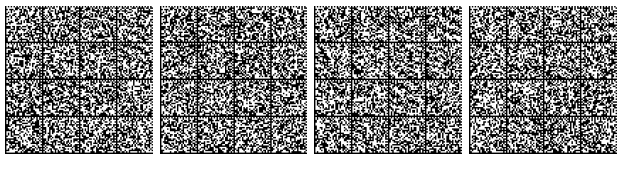
Nei casi in cui si applica l'informativa semplificata:

a) il foglio informativo e il documento di sintesi riportano soltanto le informazioni previste nel paragrafo 4.1.1 alle lettere b) e c) e le disposizioni sulla responsabilità previste nella lettera e). E' inoltre riportata l'indicazione su

---

(1) Quando l'estratto conto non include il dettaglio di tutte le operazioni di pagamento effettuate (ad es., nel caso di pagamenti eseguiti con carta di credito), l'informativa periodica sul servizio di pagamento è resa separatamente dal prestatore di quest'ultimo, nei casi e secondo le modalità previste dal presente paragrafo per le operazioni non regolate in conto corrente.

(2) Per le operazioni non rientranti in un contratto quadro l'intermediario può limitarsi a mettere a disposizione le informazioni anziché consegnarle al cliente.



come il cliente può accedere facilmente alle informazioni complete previste dal paragrafo 4.1.1;

b) il contratto quadro può prevedere che le modifiche delle condizioni siano comunicate con modalità semplificate rispetto a quelle previste dal paragrafo 5.2. Restano ferme le altre previsioni stabilite dallo stesso paragrafo 5.2;

c) per le operazioni rientranti in un contratto quadro, quest'ultimo può prevedere che - in deroga al paragrafo 6 - l'intermediario:

i) mette a disposizione del pagatore e del beneficiario soltanto un riferimento che consenta loro di identificare l'operazione, il relativo importo e le spese rispettivamente addebitate e/o, nel caso di una pluralità di operazioni di pagamento della stessa specie a favore del medesimo beneficiario, soltanto il totale dell'importo delle operazioni stesse e delle relative spese;

ii) non è tenuto a fornire le informazioni indicate al punto i) se lo strumento di pagamento è utilizzato in modo anonimo o in caso di motivata impossibilità tecnica. In questi casi l'intermediario deve comunque permettere al pagatore di verificare l'importo dei fondi caricati.

8. Disposizioni sulle spese

Il cliente ha diritto di ottenere gratuitamente le informazioni obbligatorie previste ai sensi della presente sezione.

Il contratto può tuttavia prevedere che, se il cliente richiede all'intermediario informazioni ulteriori o più frequenti rispetto a quelle obbligatorie oppure la trasmissione di informazioni con strumenti diversi da quelli specificati nel contratto, il cliente stesso sia tenuto a corrispondere le relative spese. In questi casi, le spese sono ragionevoli e proporzionate ai costi effettivamente sostenuti dall'intermediario (1).

Inoltre, l'intermediario non può addebitare al cliente le spese inerenti all'adempimento dei suoi obblighi di informazione ai sensi di legge. Resta ferma tuttavia la facoltà dell'intermediario di addebitare al cliente spese nei casi previsti dall'articolo 16, comma 4, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11. In questi casi, le spese sono previste dal contratto e sono adeguate e conformi ai costi effettivamente sostenuti dall'intermediario.

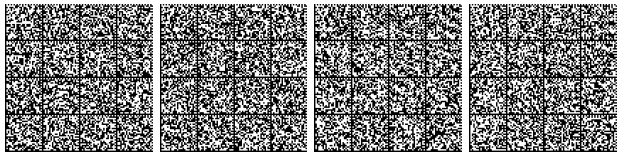
Il cliente ha il diritto di essere informato, prima di disporre l'operazione di pagamento:

a) delle eventuali riduzioni o delle spese previste dal beneficiario per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento, qualora ricorra uno dei casi di deroga al generale divieto di imporre spese ai sensi dell'articolo 3, comma 4, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11; il beneficiario informa la clientela attraverso un apposito cartello esposto nei locali aperti al pubblico o con altro

(1) Cfr. sezione XI, paragrafo 2.

mezzo che assicuri che il cliente sia informato della spesa o della riduzione prima di disporre l'operazione di pagamento;

b) delle eventuali spese previste dall'intermediario o da un terzo per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento; l'intermediario inserisce la comunicazione nel foglio informativo ovvero nell'informativa precontrattuale relativa alle singole operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro; il terzo informa il cliente al momento della richiesta di pagamento.



SEZIONE VI-bis

CREDITO IMMOBILIARE AI CONSUMATORI

[*omissis*]

2. Definizioni

Ai fini della presente sezione si definiscono:

– "*consumatore*", una persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;

– "*contratto di credito*", il contratto di credito con cui un finanziatore concede o si impegna a concedere a un consumatore un credito sotto forma di dilazione di pagamento, di prestito o di altra facilitazione finanziaria, quando il credito è garantito da un'ipoteca sul diritto di proprietà o su altro diritto reale avente a oggetto beni immobili residenziali o è finalizzato all'acquisto o alla conservazione del diritto di proprietà su un terreno o su un immobile edificato o progettato;

– "*costo totale del credito*", tutti i costi, compresi gli interessi, le commissioni, le imposte e tutte le altre spese che il consumatore deve pagare in relazione al contratto di credito e di cui il finanziatore è a conoscenza, escluse le spese notarili. Sono inclusi: *i*) i costi relativi ai servizi accessori, ivi compresi quelli di assicurazione, connessi con il contratto di credito, se la conclusione del contratto avente ad oggetto il servizio accessorio è obbligatoria per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni contrattuali offerte; *ii*) i costi di valutazione del bene immobile, se la valutazione è necessaria per ottenere il credito. Sono esclusi i costi connessi con la trascrizione dell'atto di compravendita del bene immobile e le eventuali penali che il consumatore è tenuto a pagare in caso di inadempimento degli obblighi stabiliti nel contratto di credito (1);

– "*finanziatore*", il soggetto che, essendo abilitato a erogare finanziamenti a titolo professionale nel territorio della Repubblica, offre o stipula contratti di credito;

– "*importo totale del credito*", il limite massimo o la somma totale degli importi messi a disposizione del consumatore in virtù di un contratto di credito;

– "*importo totale dovuto dal consumatore*", la somma dell'importo totale del credito e del costo totale del credito;

---

(1) I costi relativi al servizio di consulenza – reso dal finanziatore o da un intermediario del credito – sono inclusi nel costo totale del credito quando, fermo restando quanto previsto dall'articolo 120-*octiesdecies* del T.U., la prestazione del servizio di consulenza è necessaria per ottenere il credito alle condizioni offerte.

– "*indice di riferimento (benchmark)*", l'indice di riferimento come definito all'articolo 3, paragrafo 1, punto 3), del regolamento (UE) n. 1011/2016;

– "*intermediario del credito*", l'agente in attività finanziaria, il mediatore creditizio, il soggetto che presta un servizio di consulenza indipendente ai sensi dell'articolo 128-*sexies*, comma 2-*bis*, del T.U., nonché il soggetto, diverso dal finanziatore, che nell'esercizio della propria attività commerciale o professionale, a fronte di un compenso in denaro o di altro vantaggio economico oggetto di pattuizione e nel rispetto delle riserve di attività previste dalla legge, conclude contratti di credito per conto del finanziatore ovvero svolge attività di presentazione o proposta di contratti di credito o altre attività preparatorie in vista della conclusione di tali contratti;

– "*servizio accessorio connesso con il contratto di credito*", il servizio obbligatorio per la conclusione del contratto di credito o il servizio (sia esso obbligatorio o facoltativo) offerto dal finanziatore congiuntamente al contratto di credito. Il servizio si intende obbligatorio quando – anche sulla base di disposizioni di legge – il consumatore non può stipulare il contratto di credito senza stipulare il contratto avente a oggetto il servizio accessorio oppure non può stipulare il contratto di credito a determinate condizioni senza stipulare il contratto avente a oggetto il servizio accessorio. Il servizio si intende, altresì, obbligatorio quando il recesso dal contratto avente a oggetto il servizio accessorio determina l'applicazione di costi o qualsiasi altra modifica delle condizioni del contratto di credito;

– "*servizio di consulenza*", le raccomandazioni personalizzate fornite al consumatore ai sensi dell'articolo 120-*terdecies* in merito a una o più operazioni relative a contratti di credito; l'offerta di contratti di credito e le attività indicate negli articoli 120-*octies*, 120-*novies*, 120-*decies*, 120-*undecies*, 120-*duodecies* del T.U., non implicano un servizio di consulenza;

– "*supporto durevole*", qualsiasi strumento che permetta al consumatore di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate;

– "*tasso annuo effettivo globale*" o "*TAEG*", indica il costo totale del credito espresso in percentuale, calcolata su base annua, dell'importo totale del credito, secondo quanto previsto dal paragrafo 5.2.4;

– "*valuta estera*", la valuta diversa da quella in cui, al momento della conclusione del contratto, il consumatore percepisce il proprio reddito o detiene le attività con le quali dovrà rimborsare il finanziamento ovvero la valuta diversa da quella avente corso legale nello Stato membro dell'Unione europea in cui il consumatore ha la residenza al momento della conclusione del contratto;

– "*valuta nazionale del consumatore*", la valuta in cui è denominata la parte principale del reddito del consumatore o in cui egli detiene le attività con le quali dovrà rimborsare il finanziamento, come indicato al momento della più recente valutazione del merito creditizio condotta in relazione al contratto di credito, ovvero la valuta avente corso legale nello Stato membro dell'Unione europea in cui il consumatore aveva la residenza al momento della

conclusione del contratto o ha la residenza al momento della richiesta di conversione.

[*omissis*]

5. Pubblicità e informazioni precontrattuali

[*omissis*]

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, 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;

---

(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.

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 (1);

l) le condizioni per il rimborso anticipato del credito, secondo quanto previsto dagli articoli 120-*ter* e 125-*sexies*, comma 1, del T.U.;

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*]

(1) 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.

SEZIONE VII

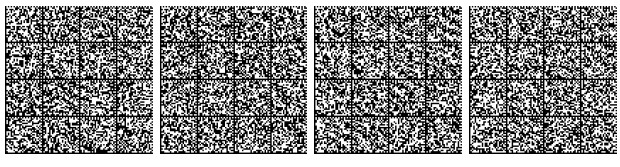
CREDITO AI CONSUMATORI

[*omissis*]

2. Definizioni

Ai fini della presente sezione si definiscono:

- "*consumatore*", una persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;
- "*contratto di credito*", il contratto con cui un finanziatore concede o si impegna a concedere a un consumatore un credito sotto forma di dilazione di pagamento, di prestito o di altra facilitazione finanziaria;
- "*contratto di credito collegato*", un contratto di credito finalizzato esclusivamente a finanziare la fornitura di un bene o la prestazione di un servizio specifici se ricorre almeno una delle seguenti condizioni:
  - il finanziatore si avvale del fornitore del bene o del prestatore del servizio per promuovere o concludere il contratto di credito;
  - il bene o il servizio specifici sono esplicitamente individuati nel contratto di credito;
- "*costo totale del credito*", tutti i costi, compresi gli interessi, le commissioni, le imposte e tutte le altre spese che il consumatore deve pagare in relazione al contratto di credito e di cui il finanziatore è a conoscenza, escluse le spese notarili. Sono inclusi i costi relativi ai servizi accessori, ivi compresi quelli di assicurazione, connessi con il contratto di credito, qualora la conclusione del contratto avente ad oggetto il servizio accessorio sia obbligatoria per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni contrattuali offerte;
- "*finanziatore*", il soggetto che, essendo abilitato a erogare finanziamenti a titolo professionale nel territorio della Repubblica, offre o stipula contratti di credito;
- "*importo totale del credito*", il limite massimo o la somma totale degli importi messi a disposizione del consumatore in virtù di un contratto di credito;
- "*importo totale dovuto dal consumatore*", la somma dell'importo totale del credito e del costo totale del credito;
- "*indice di riferimento (benchmark)*", l'indice di riferimento come definito all'articolo 3, paragrafo 1, punto 3), del regolamento (UE) n. 1011/2016;
- "*intermediario del credito*", l'agente in attività finanziaria, il mediatore creditizio nonché il soggetto, diverso dal finanziatore, che nell'esercizio della propria attività commerciale o professionale, a fronte di un compenso in denaro o di altro vantaggio economico oggetto di pattuizione e nel rispetto delle riserve di attività previste dalla legge, conclude contratti di credito per



conto del finanziatore ovvero svolge attività di presentazione o proposta di contratti di credito o altre attività preparatorie in vista della conclusione di tali contratti;

– "*sconfinamento*", l'utilizzo da parte del consumatore di fondi concessi dal finanziatore in eccedenza rispetto al saldo del conto corrente in assenza di apertura di credito ovvero rispetto all'importo dell'apertura di credito concessa (1);

– "*servizio accessorio connesso con il contratto di credito*", il servizio obbligatorio per la conclusione del contratto di credito o il servizio (sia esso obbligatorio o facoltativo) offerto dal finanziatore congiuntamente al contratto di credito (2). Il servizio si intende obbligatorio quando – anche sulla base di disposizioni di legge – il consumatore non può stipulare il contratto di credito senza stipulare il contratto avente a oggetto il servizio accessorio oppure non può stipulare il contratto di credito a determinate condizioni senza stipulare il contratto avente a oggetto il servizio accessorio. Il servizio si intende altresì obbligatorio quando il recesso dal contratto avente a oggetto il servizio accessorio determina l'applicazione di costi o qualsiasi altra modifica delle condizioni del contratto di credito (3);

– "*tasso annuo effettivo globale*" o "*TAEG*", il costo totale del credito espresso in percentuale, calcolata su base annua, dell'importo totale del credito, secondo quanto previsto dal paragrafo 4.2.4.

[*omissis*]

4. Pubblicità e informazioni precontrattuali

[*omissis*]

4.2.2.1 *Documenti informativi*

Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto di credito o da una proposta irrevocabile, il finanziatore gli fornisce le seguenti informazioni:

a) il tipo di contratto di credito;

b) 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) l'importo totale del credito e le condizioni di utilizzo;

---

(1) Rientrano, quindi, nella nozione di "sconfinamento" sia gli utilizzi eccedenti il saldo di un conto corrente non affidato sia quelli eccedenti l'ammontare di un eventuale fido (cc.dd. utilizzi extrafido).

(2) Ai fini della presente disciplina non si considerano servizi accessori, rispetto all'apertura di credito in conto corrente, il conto corrente e i servizi di pagamento regolati in conto corrente.

(3) Resta fermo quanto previsto dall'articolo 21, comma 3-*bis*, del Codice del Consumo.

d) la durata del contratto di credito;

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, illustrati mediante un esempio rappresentativo che deve indicare le ipotesi sulle quali si basa il calcolo di tale tasso. Se il contratto prevede diverse modalità di utilizzo dei fondi, a ciascuna delle quali si applicano spese o tassi diversi, viene riportata una chiara avvertenza circa la circostanza che l'impiego da parte del consumatore di modalità di utilizzo diverse da quella presa in considerazione per il calcolo del TAEG ai sensi dell'allegato 5B, parte II, lettera b), può comportare l'applicazione di un tasso più elevato;

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) tutte le spese derivanti dal contratto di credito, ivi incluse: i) le spese di gestione di un conto, quando per la stipulazione del contratto è obbligatoria l'apertura di un conto sul quale regolare i rimborsi e i prelievi effettuati dal consumatore; ii) le spese connesse all'utilizzazione dei mezzi di pagamento che consentono di effettuare rimborsi e prelievi (1). Sono altresì indicate le condizioni in presenza delle quali è possibile una modifica delle spese, nel rispetto delle disposizioni di legge sulla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali;

j) se necessarie, l'esistenza di spese notarili a carico del consumatore in relazione alla stipula del contratto di credito;

k) l'indicazione degli eventuali servizi accessori connessi con il contratto di credito (ad esempio, polizza assicurativa) obbligatori per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni previste (2);

l) il tasso degli interessi di mora, le condizioni in presenza delle quali esso può essere modificato, nel rispetto delle disposizioni di legge sulla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, e le eventuali penali previste per l'inadempimento;

---

(1) 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.

(2) Resta fermo quanto previsto dall'articolo 21, comma 3-*bis*, del Codice del Consumo circa i limiti alla facoltà del finanziatore di obbligare il consumatore, ai fini della stipula di un contratto di mutuo, a sottoscrivere una polizza assicurativa.

m) una chiara avvertenza delle conseguenze alle quali il consumatore può andare incontro in caso di mancato pagamento di una o più rate;

n) le eventuali garanzie richieste;

o) l'esistenza del diritto di recesso ai sensi dell'articolo 125-*ter* del T.U., oppure l'inesistenza di questo diritto nel caso di contratti di credito ai quali non si applicano le disposizioni in materia di recesso;

p) il diritto al rimborso anticipato previsto dall'articolo 125-*sexies* del T.U. nonché, in presenza delle condizioni ivi stabilite, il diritto del finanziatore a ottenere un indennizzo a fronte del rimborso anticipato e le relative modalità di calcolo;

q) il diritto del consumatore, se la domanda di credito è stata rifiutata dopo la consultazione di una banca dati, di essere informato immediatamente e gratuitamente del rifiuto della domanda e degli estremi della banca dati consultata secondo quanto previsto dal paragrafo 4.4.1;

r) il diritto del consumatore a ricevere gratuitamente, su richiesta, una copia completa del testo contrattuale idonea per la stipula;

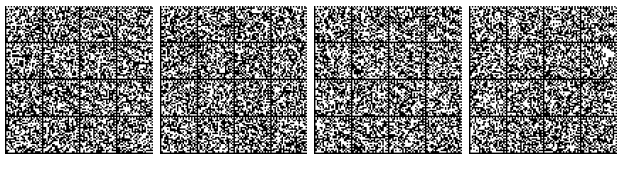
s) l'eventuale limite temporale di validità dell'offerta illustrata nelle informazioni precontrattuali.

Le informazioni indicate nel presente paragrafo sono fornite attraverso il documento standard denominato *"Informazioni europee di base sul credito ai consumatori"*, redatto in conformità del modello previsto nell'Allegato 4C. Attraverso questo documento sono altresì soddisfatti gli obblighi informativi previsti dagli articoli 67-*quater*, commi 1 e 2, 67-*quinquies*, 67-*sexies*, 67-*septies* e 67-*octies* del Codice del Consumo. Per le comunicazioni mediante telefonia vocale, ai fini dell'articolo 67-*novies* del Codice del Consumo, la descrizione delle principali caratteristiche del servizio finanziario deve comprendere almeno le informazioni precedentemente elencate *sub* c), d), e), f) e h), nonché il TAEG, illustrato mediante un esempio rappresentativo, e l'importo totale dovuto dal consumatore.

Se il finanziatore intende fornire al consumatore informazioni aggiuntive sul contratto di credito, queste sono riportate in un documento distinto, eventualmente allegato alle "*Informazioni europee di base sul credito ai consumatori*".

Quando il contratto di credito prevede un indice di riferimento (*benchmark*), il finanziatore rende noti al consumatore la denominazione dell'indice, il nome o la denominazione del suo amministratore e le possibili implicazioni per il consumatore derivanti dall'utilizzo dell'indice, attraverso un documento distinto dalle "*Informazioni europee di base sul credito ai consumatori*", che può essere ad esse allegato.

Oltre alle informazioni precontrattuali precedentemente elencate, il consumatore ha il diritto di ottenere gratuitamente, su richiesta, una copia del testo contrattuale idonea per la stipula. Questo diritto non sussiste se il finanziatore, al momento della richiesta, ha già comunicato al consumatore la propria intenzione di rifiutare la domanda di credito.



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, le informazioni da rendere ai sensi del presente paragrafo comprendono una dichiarazione chiara e concisa da cui risulti che, salvo diversa previsione contrattuale, 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*]

SEZIONE VIII

MEDIATORI CREDITIZI

[*omissis*]

2. Requisiti organizzativi

I mediatori creditizi assicurano, anche attraverso l'adozione di apposite procedure interne, la trasparenza e la correttezza nell'attività di mediazione e nella commercializzazione dei prodotti bancari e finanziari disciplinati dal presente provvedimento. In tale ambito, prevedono accorgimenti atti a far sì che:

i) la documentazione informativa sia completa, chiara, accessibile da parte della clientela, utilizzata attivamente da parte dei dipendenti e collaboratori di cui il mediatore creditizio si avvale per il contatto con il pubblico, e adeguatamente pubblicizzata sul sito internet;

ii) i dipendenti e i collaboratori di cui il mediatore creditizio si avvale per il contatto con il pubblico: abbiano un'adeguata e aggiornata conoscenza delle regole e delle procedure previste ai sensi del presente provvedimento; siano in grado di fornire chiarimenti sulle caratteristiche dei servizi e sui diritti dei clienti, sulla base della documentazione informativa prevista dalle presenti disposizioni e, se necessario, di ulteriori documenti; accertino che i clienti, prima di essere vincolati da un contratto o da una proposta, abbiano avuto modo di valutare adeguatamente la documentazione informativa;

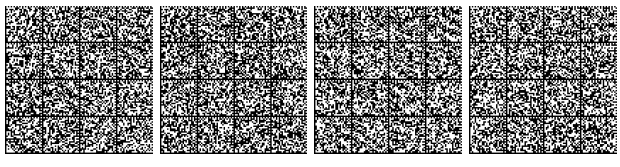
iii) nel caso di offerta contestuale di altri contratti insieme a un finanziamento, sia assicurato il pieno rispetto delle disposizioni previste dalla sezione XI, paragrafo 2-*bis*, lettere d), e), f) e g);

iv) sia assicurato il rispetto degli obblighi previsti dalla sezione XI, paragrafo 1-*bis*.2, lettere a), b), f) e g).

I mediatori creditizi assicurano, anche attraverso l'adozione di procedure interne, una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami della clientela relativi all'attività di mediazione creditizia. A questi fini, individuano un responsabile e/o un ufficio apposito. Si applica, in quanto compatibile, la disciplina contenuta nella sezione XI, paragrafo 3.

La verifica della conformità dell'attività svolta del mediatore creditizio con le procedure previste dal presente paragrafo è assicurata attraverso il sistema di controllo interno previsto dalle disposizioni del Ministro dell'economia e delle finanze adottate ai sensi dell'articolo 29 del decreto legislativo n. 141/2010 in materia di requisiti organizzativi per le società di mediazione creditizia.

[*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 e gli istituti di pagamento.

I medesimi controlli 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.; 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:

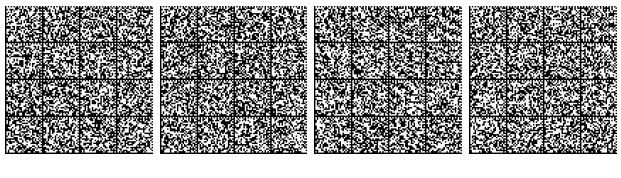
a) inibire ai soggetti che prestano le operazioni e i servizi disciplinati dal titolo VI del T.U. la continuazione dell'attività, anche di singole aree o sedi secondarie, e ordinare la restituzione delle somme indebitamente percepite e altri comportamenti conseguenti;

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 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-*septies decies* 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-*novies decies* 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.

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.

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 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.

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:

---

(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).

— 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).

[*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);

  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:

---

(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.

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;

— 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

(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 maturano nel corso del rapporto e che, in caso di estinzione anticipata, sono restituiti per la parte non maturata, dal finanziatore o da terzi, al consumatore, se questi li ha corrisposti anticipatamente al finanziatore.

godano di un'adeguata assistenza per poter fruire senza soluzione di continuità dei servizi connessi al conto (es. servizi di pagamento) (1).

2-*bis* Offerta contestuale di altri contratti insieme a un finanziamento

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 120-*octiesdecies*, comma 1, del T.U. in materia di credito immobiliare ai consumatori, la scelta di porre in essere politiche commerciali che prevedano l'offerta contestuale, accanto a un contratto di finanziamento, di altri contratti, anche attraverso soggetti terzi, deve essere accompagnata da una serie di cautele particolari; a questi fini, gli intermediari adottano e applicano procedure organizzative e di controllo interno che assicurano nel continuo:

a) una valutazione dei rischi (anche legali e reputazionali) connessi con l'offerta contestuale di più contratti (2), con particolare attenzione ai casi in cui il contratto offerto congiuntamente al finanziamento non sia funzionale rispetto alle caratteristiche del finanziamento proposto, a esigenze di presidio del rischio di credito o di conservazione della garanzia;

b) la comprensibilità per i clienti della struttura, delle caratteristiche e dei rischi tipicamente connessi con la combinazione dei prodotti offerti contestualmente;

c) la corretta inclusione nel TAEG dei costi dei servizi accessori connessi con il contratto di credito (3);

d) che le procedure di commercializzazione siano improntate a canoni di trasparenza e correttezza e, in particolare, che:

- il cliente sia avvertito in modo chiaro ed evidenziato dell'esistenza di altri contratti offerti in via obbligatoria contestualmente al finanziamento (4), anche attraverso un'illustrazione della corrispondente voce della rilevante documentazione precontrattuale (foglio informativo, documento di sintesi, *"Informazioni europee di base sul credito ai consumatori"* , *"Prospetto informativo europeo standardizzato"*). L'informazione va resa sin dal primo contatto con l'intermediario o con il soggetto incaricato dell'offerta e, comunque, non appena emerga la necessità di stipulare il contratto avente ad oggetto il

---

(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) Restano fermi eventuali divieti previsti dalla normativa di settore relativa al servizio accessorio.

(3) Ai fini del presente paragrafo si applica la definizione di "servizio accessorio connesso con il contratto di credito" prevista dalla sezione VI-*bis*, paragrafo 2, e dalla sezione VII, paragrafo 2; per contratto di credito si intende in tal caso qualsiasi contratto di finanziamento.

(4) Resta fermo quanto previsto dall'articolo 21, comma 3-*bis*, del Codice del Consumo circa i limiti alla facoltà del finanziatore di obbligare il consumatore, ai fini della stipula di un contratto di mutuo, a sottoscrivere una polizza assicurativa. Resta altresì fermo quanto previsto dall'articolo 28 del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, circa l'offerta di polizze assicurative connesse all'erogazione di mutui immobiliari e di credito ai consumatori.

servizio accessorio connesso con il contratto di credito (es. in connessione con la valutazione del merito di credito del cliente);

- sia illustrato chiaramente e correttamente al cliente se la validità dell'offerta è condizionata alla conclusione congiunta di altri contratti (1);
- al cliente siano illustrati gli effetti complessivi, in termini di obblighi e vantaggi, derivanti dalla combinazione dei contratti offerti; in caso di servizi accessori connessi con il contratto di credito qualificati come facoltativi, al cliente va illustrato chiaramente e correttamente il costo complessivo da sostenere sia nel caso in cui sottoscriva il contratto relativo al servizio accessorio offerto sia in quello in cui non lo sottoscriva;

e) che per ciascuno dei contratti offerti contestualmente sia fornita la specifica documentazione precontrattuale eventualmente prevista e le sottoscrizioni del cliente siano acquisite su documenti distinti (2);

f) che, fermo restando il rispetto del paragrafo 2-*quater* e al fine di evitare che al cliente siano offerti prodotti non adeguati, non coerenti e non utili rispetto ai suoi interessi, obiettivi e caratteristiche, qualora il contratto offerto congiuntamente al finanziamento sia facoltativo, le forme di remunerazione e valutazione del personale e della rete di vendita non incentivano la vendita congiunta del contratto facoltativo e del contratto di finanziamento in misura maggiore rispetto alla vendita separata dei due contratti;

g) 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, prevista dal paragrafo 1, le competenti funzioni dell'intermediario controllano la corretta qualificazione dei servizi accessori come obbligatori o facoltativi e a tal fine 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; gli incentivi, anche da parte di terzi, che favoriscono significativamente la vendita di servizi accessori assieme a finanziamenti; l'incidenza dei finanziamenti commercializzati assieme a servizi accessori sul volume complessivo di ciascuna tipologia di contratti, con riferimento all'intera azienda ovvero a singoli sportelli o soggetti incaricati dell'offerta.

[*omissis*]

---

(1) Ai sensi dell'articolo 122, comma 2, del T.U., questo obbligo non si applica alle aperture di credito disciplinate dal paragrafo 4.2.3 della sezione VII.

(2) Le procedure assicurano altresì il rispetto delle previsioni relative alla commercializzazione di polizze assicurative insieme a un finanziamento (articolo 28 del decreto legge n. 1/2012 e regolamento dell'Isvap n. 40/2012).

2-*quater* Politiche e prassi di remunerazione

Il presente paragrafo disciplina le politiche e le prassi che gli intermediari adottano per la remunerazione del personale e dei terzi addetti alla rete di vendita. Resta ferma l'applicazione delle disposizioni di natura prudenziale in materia di politiche e prassi di remunerazione (1).

Ai fini del presente paragrafo si definiscono:

— "remunerazione", ogni forma di pagamento o beneficio (monetario o non monetario) corrisposto direttamente o indirettamente dall'intermediario al personale e ai terzi addetti alla rete di vendita;

— "prodotti", le operazioni e i servizi che ricadono nell'ambito di applicazione del titolo VI del T.U.;

— "soggetti rilevanti", il personale dell'intermediario che offre prodotti ai clienti, interagendo con questi ultimi, nonché coloro a cui questo personale risponde in via gerarchica;

— "intermediari del credito", i soggetti individuati nella sezione VII.

Gli intermediari adottano e applicano politiche e prassi di remunerazione del personale e dei terzi addetti alla rete di vendita: *i)* coerenti con gli obiettivi e i valori aziendali e le strategie di lungo periodo; *ii)* ispirate a criteri di diligenza, trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela, contenimento dei rischi legali e reputazionali, tutela e fidelizzazione della clientela, rispetto delle disposizioni di auto-disciplina eventualmente applicabili; *iii)* che non si basano esclusivamente su obiettivi commerciali e non costituiscono un incentivo a collocare prodotti non adeguati rispetto alle esigenze finanziarie dei clienti. Gli intermediari assicurano che le politiche e le procedure di gestione delle risorse umane siano coerenti con questi principi.

Gli intermediari tenuti a predisporre una politica di remunerazione ai sensi di altre disposizioni di vigilanza possono redigere un unico documento per dare attuazione anche alla disciplina prevista dal presente paragrafo, a condizione che sia data evidenza alle parti che danno attuazione alla presente disciplina.

Con riguardo al personale preposto alla valutazione del merito creditizio, le politiche e prassi di remunerazione assicurano la prudente gestione del rischio da parte dell'intermediario.

Per il personale preposto alla trattazione dei reclami le politiche e prassi di remunerazione prevedono indicatori che tengono conto, tra l'altro, dei risultati conseguiti nella gestione dei reclami e della qualità delle relazioni con la clientela.

---

(1) Tali disposizioni sono contenute: per le banche, nella Circolare della Banca d'Italia n. 285 del 17 dicembre 2013 (Parte I, Titolo IV, Capitolo 2); per gli intermediari finanziari iscritti nell'albo dell'articolo 106 del T.U., nella Circolare della Banca d'Italia n. 288 del 3 aprile 2015 (Titolo III, Capitolo 1).

2-*quater*.1 *Politiche e prassi di remunerazione per i soggetti rilevanti e gli intermediari del credito* (1)

Gli intermediari adottano e applicano politiche e prassi di remunerazione dei soggetti rilevanti e degli intermediari del credito che tengono conto dei diritti e degli interessi dei clienti in relazione all'offerta dei prodotti. A questo fine, gli intermediari assicurano che:

a) la remunerazione non determini incentivi tali da indurre i soggetti rilevanti e gli intermediari del credito a perseguire gli interessi propri o dell'intermediario a danno dei clienti;

b) sia tenuto conto di ogni rischio che può determinare un pregiudizio per i clienti; gli intermediari adottano opportuni accorgimenti per presidiare questo rischio;

c) la componente variabile della remunerazione (ove prevista) dei soggetti rilevanti e degli intermediari del credito:

i) sia ancorata a criteri quantitativi e qualitativi (2);

ii) non costituisca un incentivo a offrire uno specifico prodotto, o una specifica categoria o combinazione di prodotti (es., perché particolarmente vantaggiosi per l'intermediario ovvero per i soggetti rilevanti o per gli intermediari del credito), quando da ciò può derivare un pregiudizio per il cliente in termini, tra l'altro, di offerta di un prodotto non adeguato alle esigenze finanziarie del cliente, o che comporta maggiori costi di un altro prodotto anch'esso adeguato, coerente e utile rispetto agli interessi, agli obiettivi e alle caratteristiche del cliente;

iii) sia adeguatamente bilanciata rispetto alla componente fissa della remunerazione;

iv) sia soggetta a meccanismi di correzione tali da consentirne la riduzione (anche significativa) o l'azzeramento, ad esempio nel caso di comportamenti, da parte dei soggetti rilevanti o degli intermediari del credito, che abbiano determinato o concorso a determinare un danno significativo per i clienti ovvero una violazione rilevante della disciplina contenuta nel titolo VI del T.U., delle relative disposizioni di attuazione o di codici etici o di condotta a tutela della clientela applicabili all'intermediario.

Le politiche di remunerazione elaborate ai sensi del presente sotto-paragrafo includono, oltre ai profili di cui alle lettere a), b) e c), anche: *i)* l'illustrazione degli obiettivi che esse perseguono; *ii)* l'indicazione del numero dei soggetti rilevanti e

---

(1) Il presente sotto-paragrafo dà attuazione agli Orientamenti dell'Autorità Bancaria Europea concernenti le politiche e prassi di remunerazione relative alla vendita e alla fornitura di prodotti e servizi bancari al dettaglio del 13 dicembre 2016.

(2) In particolare, la remunerazione variabile non può basarsi solo sul raggiungimento di obiettivi quantitativi legati alla vendita dei prodotti, ma tiene conto anche di altri criteri (es., fidelizzazione e livello di soddisfazione della clientela).

degli intermediari del credito a cui esse si applicano, nonché del ruolo e delle funzioni da essi ricoperti (1).

Le politiche di remunerazione sono adeguatamente documentate e la relativa documentazione è conservata per un periodo non inferiore a cinque anni. La documentazione include anche l'illustrazione delle modalità con cui le politiche sono state attuate, con particolare riguardo all'applicazione dei criteri per la determinazione della componente variabile della remunerazione, ove prevista.

Gli intermediari informano in modo chiaro e comprensibile i soggetti rilevanti e gli intermediari del credito sulle politiche e prassi di remunerazione a essi applicabili, prima che questi siano preposti all'offerta dei prodotti. Le politiche e le prassi di remunerazione sono in ogni caso facilmente accessibili ai soggetti rilevanti e agli intermediari del credito.

Le politiche e le prassi di remunerazione sono adottate dall'organo con funzione di supervisione strategica – o, se l'individuazione di quest'ultimo non è richiesta dalla regolamentazione applicabile, dall'organo di amministrazione – che è anche responsabile della loro corretta attuazione e di eventuali modifiche alle stesse. Ai fini dell'adozione delle politiche di remunerazione, l'organo si avvale del contributo del comitato remunerazioni (ove istituito), della funzione risorse umane e delle funzioni aziendali di controllo (2).

Gli intermediari sottopongono le politiche e prassi di remunerazione dei soggetti rilevanti e degli intermediari del credito a riesame almeno annuale, anche allo scopo di assicurare una periodica valutazione dell'adeguatezza dei presidi adottati a fronte dei rischi di cui alla lettera b) del presente sotto-paragrafo; a questi fini, è previsto un coinvolgimento della funzione di conformità o, in sua assenza, dell'*internal audit*. Quando, all'esito del riesame, emergono lacune o profili di inadeguatezza nelle politiche e nelle prassi di remunerazione, queste sono prontamente modificate.

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) (3). La politica è adeguatamente formalizzata e resa facilmente accessibile al personale preposto alla gestione dei reclami.

---

(1) Per i soggetti rilevanti, l'indicazione riporta in maniera distinta il numero dei soggetti che offrono prodotti ai clienti interagendo con questi ultimi e dei soggetti ai quali i primi rispondono in via gerarchica.

(2) La funzione di *compliance*, tra l'altro, attesta la conformità delle politiche di remunerazione alle disposizioni del presente paragrafo.

(3) 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.

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 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:

---

(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.

— 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 predispone 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 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)

Gli intermediari comunicano alla Banca d'Italia (Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio – Divisione Verifiche trasparenza e correttezza) l'indirizzo della struttura deputata alla gestione dei reclami, indicando un riferimento telefonico, di fax e di posta elettronica, nonché il nominativo del responsabile.

[*omissis*]

(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.

Allegato 3

INFORMAZIONI GENERALI SUL CREDITO IMMOBILIARE OFFERTO A CONSUMATORI

NOME DEL FINANZIAMENTO

INFORMAZIONI SUL FINANZIATORE [E SULL'INTERMEDIARIO DEL CREDITO]

Finanziatore XXX
Via XXXXXXXX – cap - città
[sito internet]
n° iscrizione albo

[Nel caso di offerta attraverso intermediari del credito] nome e cognome o denominazione dell'intermediario del credito e, se del caso, del collaboratore di cui si avvale; numero di iscrizione nell'elenco in cui l'intermediario del credito è eventualmente iscritto; indirizzo dell'intermediario del credito e del soggetto che entra in contatto con il cliente.]
[Nel caso di commercializzazione attraverso tecniche di comunicazione a distanza, questa sezione contiene tutte le informazioni previste dall'articolo 67-*quinquies* del Codice del consumo.]

CHE COS'È IL CREDITO IMMOBILIARE

Il credito immobiliare è un finanziamento a medio-lungo termine. In genere la sua durata va da un minimo di 5 a un massimo di 30 anni.
Di solito viene richiesto per acquistare, ristrutturare o costruire un immobile. Può servire anche per sostituire o rifinanziare contratti di credito immobiliare già ottenuti per le stesse finalità.
Il credito immobiliare può essere garantito da ipoteca su un immobile e in questo caso si chiama "ipotecario".
Il cliente rimborsa il credito con il pagamento periodico di rate, comprensive di capitale e interessi, secondo un tasso che può essere fisso, variabile, misto o di due tipi. Le rate possono essere mensili, trimestrali, semestrali o annuali.

[In alternativa, in caso di leasing *abitativo*

Attraverso il contratto di locazione finanziaria di immobile da adibire ad abitazione principale (c.d. Leasing abitativo), il finanziatore si obbliga ad acquistare l'immobile secondo le indicazioni del consumatore (che se ne assume tutti i rischi) e lo mette a sua disposizione per un dato tempo verso un determinato canone periodico, rapportato al prezzo di acquisto e alla durata del contratto. Alla scadenza del contratto, il consumatore ha la facoltà di acquistare la proprietà del bene a un prezzo prestabilito.]

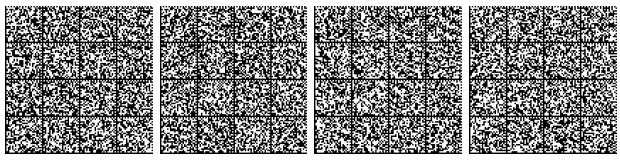
I TIPI DI CREDITO IMMOBILIARE E I LORO RISCHI (1)

Finanziamento a tasso fisso

Il tasso di interesse e l'importo delle singole rate rimangono fissi per tutta la durata del contratto.
Lo svantaggio è non poter sfruttare eventuali riduzioni dei tassi di mercato.
Il tasso fisso è consigliabile a chi vuole essere certo, sin dal momento della firma del contratto, della misura del tasso, degli importi delle singole rate, e dell'ammontare complessivo del debito da restituire, indipendentemente dalle variazioni delle condizioni di mercato.

Finanziamento a tasso variabile

Rispetto al tasso iniziale, il tasso di interesse può variare, con cadenze prestabilite, secondo l'andamento di uno o più indici di riferimento fissati nel contratto (ad es., Euribor, Eurirs, etc.).



Il rischio principale è l'aumento imprevedibile e consistente dell'importo o del numero delle rate, determinato dalla variazione in aumento dell'indice di riferimento rilevata periodicamente.
Il tasso variabile è consigliabile a chi vuole un tasso sempre in linea con l'andamento del mercato e può sostenere eventuali aumenti dell'importo delle rate.

Finanziamento a tasso misto

Il tasso di interesse può passare da fisso a variabile (o viceversa) a scadenze e/o a condizioni stabilite nel contratto.
Il contratto indica se questo passaggio dipende o meno dalla scelta del cliente e secondo quali modalità la scelta avviene.
Vantaggi e svantaggi sono alternativamente quelli del tasso fisso o del tasso variabile.
Il tasso misto può essere consigliabile per chi al momento della stipula preferisce non prendere ancora una decisione definitiva sul tipo di tasso.

Finanziamento a due tipi di tasso

Il contratto è suddiviso in due parti: una con il tasso fisso, una con il tasso variabile.
Il doppio tasso è consigliabile a chi preferisce una soluzione intermedia tra il tasso fisso e il tasso variabile, equilibrando vantaggi e svantaggi di ciascuno.

Altro

Rischi specifici legati alla tipologia di contratto (2)
…

(*se applicabile*) Per saperne di più:
La **Guida pratica "Comprare una casa. Il mutuo ipotecario in parole semplici"**, che aiuta a orientarsi nella scelta, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it e sul sito [del finanziatore].

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

QUANTO PUÒ COSTARE IL FINANZIAMENTO (3)

Importo totale del credito: …
Costo totale del credito: …
Importo totale dovuto dal cliente: …
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG):

Oltre al TAEG possono esserci altri costi, quali le spese per il notaio e l'iscrizione dell'ipoteca ed eventuali penali. Per i finanziamenti a tasso variabile il TAEG ha un valore meramente indicativo, in quanto può subire variazioni determinate dall'andamento dell'indice di riferimento.

	VOCI		COSTI
	Importo massimo finanziabile		[*ad esempio, non superiore al…% del valore dell'immobile accertato dal perito*]
	Durata		
	Garanzie accettate (4)		
	Valute disponibili (5)		
TASSI DISPONIBILI	Tasso di interesse nominale annuo (6)		
	Indice di riferimento		
	Spread		
	Tasso di interesse di preammortamento (7)		
SPESE	**Spese per la stipula del contratto**	Istruttoria	
		Perizia tecnica (8)	
		Altro (9)	
	Spese per la gestione del rapporto	Gestione pratica	
		Incasso rata (10)	[*con addebito automatico in c/c e/o con pagamento per cassa*]
		Invio comunicazioni	[*in forma cartacea e online*]
		Altro (9)	
PIANODI AMMORTAMENTO	Tipo di ammortamento (11)		
	Tipologia di rata (12)		
	Periodicità delle rate (13)		

Prima della conclusione del contratto è consigliabile prendere visione del piano di ammortamento personalizzato contenuto nel Prospetto Informativo Europeo Standardizzato.

CALCOLO ESEMPLIFICATIVO DELL'IMPORTO DELLA RATA

Tasso di interesse applicato	Durata del finanziamento (anni)	Importo della rata mensile per €100.000,00 di capitale	Se il tasso di interesse aumenta del 2% dopo 2 anni (*)	Se il tasso di interesse diminuisce del 2% dopo 2 anni (*)
X %	10	€…	€…	€…
X %	15	€…	€…	€…
X %	20	€…	€…	€…
X %	25	€…	€…	€…

(*) Solo per i mutui che hanno una componente variabile al momento della stipula. In presenza di *cap* o *floor* al tasso di interesse, lo scenario tiene conto dell'oscillazione più ampia ipotizzabile (fino a un massimo del 2%).

Il **Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)** previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l. n. 108/1996), relativo alle rispettive classi di operazioni omogenee, può essere consultato in filiale e sul sito internet (…).

SERVIZI ACCESSORI (14)

…

Il cliente può recedere dai contratti relativi ai servizi accessori acquistati insieme al mutuo senza dover recedere dal mutuo stesso. (15)

ALTRE SPESE DA SOSTENERE NON INCLUSE NEL TAEG

Tasso di mora	
Sospensione pagamento rate	
Adempimenti notarili	
Assicurazione immobile (16)	*[se possibile, indicare anche il nome dell'assicuratore]*
Imposta di registro (17)	
Tasse ipotecarie (17)	
Altro	

TEMPI DI EROGAZIONE

- **Durata dell'istruttoria** (18)
- **Disponibilità dell'importo** (19)
- **Altro**

ALTRO

…

SERVIZI DI CONSULENZA (20)

Il cliente può ricevere un servizio di consulenza da parte di [*indicare il finanziatore o l'intermediario del credito che presta il servizio di consulenza*] (21)

Informazioni sul servizio di consulenza	
Gamma dei prodotti considerati ai fini della consulenza (22)	
Compenso dovuto dal consumatore per la consulenza (23)	
Commissione corrisposta dal finanziatore all'intermediario del credito per la consulenza [*se applicabile*]	

INFORMAZIONI E DOCUMENTI PER LA VERIFICA DEL MERITO DI CREDITO

Per consentire al finanziatore di valutare il merito di credito, il cliente deve fornire le informazioni e i documenti indicati entro […] giorni dalla richiesta.

Il credito non può essere concesso se il cliente non fornisce le informazioni e i documenti richiesti.

Per la verifica del merito di credito, il finanziatore si avvale di informazioni ottenute tramite la consultazione di banche dati (24).

ESTINZIONE ANTICIPATA, PORTABILITÀ E RECLAMI

Estinzione anticipata
Il cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il finanziamento con un preavviso di almeno XX giorni senza dover pagare alcuna penale, compenso od onere aggiuntivo. L'estinzione totale comporta la chiusura del rapporto contrattuale con la restituzione del capitale ancora dovuto - tutto insieme - prima della scadenza del mutuo.

[*In alternativa, in caso di* leasing *abitativo:*
Nel caso del leasing abitativo, l'estinzione anticipata comporta il riscatto anticipato dell'abitazione.]

Portabilità del finanziamento (25)
Nel caso in cui, per rimborsare il finanziamento, ottenga un nuovo finanziamento da un altro finanziatore, il cliente non deve sostenere neanche indirettamente alcun costo (ad esempio commissioni, spese, oneri o penali). Il nuovo contratto mantiene i diritti e le garanzie del vecchio.

Tempi massimi di chiusura del rapporto
…

Reclami
I reclami vanno inviati al finanziatore (indirizzo), che deve rispondere entro [*inserire il termine previsto dalla normativa vigente*] dal ricevimento.

Se il cliente non è soddisfatto della risposta o se non ha avuto risposta entro [*inserire il termine previsto dalla normativa vigente*], può presentare ricorso a:

- *Arbitro Bancario Finanziario (ABF)*. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito *www.arbitrobancariofinanziario.it*., chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere al finanziatore.
- … *[altre forme di tutela cui aderisce il finanziatore]*.

CONSEGUENZE DELL'INADEMPIMENTO PER IL CLIENTE

Se il cliente non adempie gli obblighi previsti dal contratto, può andare incontro a conseguenze negative. (26)

Per esempio, in caso di ritardo nel pagamento delle rate il finanziatore applica il tasso di mora.

Se l'inadempimento è grave, il finanziatore può risolvere il contratto e assumere iniziative per soddisfare il proprio credito. Per esempio, se il finanziamento è garantito da un'ipoteca, può far vendere l'immobile e soddisfarsi sul ricavato [*in alternativa, se si tratta di* leasing *abitativo*: "se il finanziamento è un leasing abitativo, può vendere l'immobile e soddisfarsi sul ricavato"].

[*ove applicabile*] In caso di inadempimento grave il finanziatore può acquisire l'immobile dato in garanzia senza ricorrere alle procedure giudiziarie; l'inadempimento è grave in caso di mancato pagamento delle rate per un ammontare equivalente a diciotto rate mensili. Se il valore dell'immobile come stimato dal perito o il ricavato della vendita è superiore al debito residuo, il consumatore ha diritto a ricevere la differenza. L'acquisizione dell'immobile da parte del finanziatore può essere più rapida della procedura davanti al giudice e, per questa ragione, le condizioni del finanziamento potrebbero essere più favorevoli rispetto a quelle di un finanziamento che non prevede questa possibilità.

LEGENDA (27)

Ipoteca	Garanzia su un bene, normalmente un immobile. Se il debitore non può più pagare il suo debito, il creditore può ottenere l'espropriazione del bene e farlo vendere.
Istruttoria	Pratiche e formalità necessarie all'erogazione del mutuo.
Indice di riferimento	Parametro di mercato o di politica monetaria preso a riferimento per determinare il tasso di interesse.
Perizia	Relazione di un tecnico che attesta il valore dell'immobile da ipotecare.
Piano di ammortamento	Piano di rimborso del mutuo con l'indicazione della composizione delle singole rate (quota capitale e quota interessi), calcolato al tasso definito nel contratto.
Piano di ammortamento "francese"	Il piano di ammortamento più diffuso in Italia. La rata prevede una quota capitale crescente e una quota interessi decrescente. All'inizio si pagano soprattutto interessi; a mano a mano che il capitale viene restituito, l'ammontare degli interessi diminuisce e la quota di capitale aumenta.
Piano di ammortamento "italiano"	Ogni rata è composta da una quota di capitale sempre uguale per tutto il periodo di ammortamento e da una quota interessi che diminuisce nel tempo.
Piano di ammortamento "tedesco"	Prevede una rata costante e il pagamento degli interessi in anticipo, cioè all'inizio del periodo in cui maturano. La prima rata è costituita solo da interessi ed è pagata al momento del rilascio del prestito; l'ultima è costituita solo dal capitale.
Quota capitale	Quota della rata costituita dall'importo del finanziamento restituito.
Quota interessi	Quota della rata costituita dagli interessi maturati.
Rata costante	La somma tra quota capitale e quota interessi rimane uguale per tutta la durata del mutuo.

Rata crescente	La somma tra quota capitale e quota interessi aumenta al crescere del numero delle rate pagate.
Rata decrescente	La somma tra quota capitale e quota interessi diminuisce al crescere del numero delle rate pagate.
Rimborso in un'unica soluzione	L'intero capitale viene restituito tutto insieme alla scadenza del contratto. Durante il rapporto le rate sono costituite dai soli interessi.
Spread	Maggiorazione applicata agli indici di riferimento
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)	Indica il costo totale del mutuo su base annua ed è espresso in percentuale sull'ammontare del finanziamento concesso. Comprende il tasso di interesse e altre voci di spesa, ad esempio spese di istruttoria della pratica e di riscossione della rata. Alcune spese non sono comprese, per esempio quelle notarili.
Tasso di interesse di preammortamento	Il tasso degli interessi dovuti sulla somma finanziata per il periodo che va dalla data di stipula del finanziamento alla data di scadenza della prima rata.
Tasso di interesse nominale annuo	Rapporto percentuale, calcolato su base annua, tra l'interesse (quale compenso del capitale prestato) e il capitale prestato.
Tasso di mora	Maggiorazione del tasso di interesse applicata in caso di ritardo nel pagamento delle rate.
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'Economia e delle Finanze come previsto dalla legge sull'usura. E' utilizzato per il calcolo del cosiddetto "tasso soglia", ossia il limite oltre il quale il tasso d'interesse diviene usurario. Per verificare se un tasso di interesse è usurario, quindi vietato, bisogna confrontarlo con il "tasso soglia" riferito ai mutui a tasso fisso oppure con il "tasso soglia" dei mutui a tasso variabile, in vigore nel trimestre in cui il contratto di mutuo è stato stipulato.
Tasso Leasing	Tasso applicato in caso di *leasing*; è un tasso interno di attualizzazione e ha una funzione analoga al tasso di interesse nel mutuo.

Note di redazione

(1) Riportare solo i tipi di finanziamento, con i relativi rischi, cui il foglio contenente le Informazioni Generali si riferisce.

(2) Spazio da riempire a cura del finanziatore , con riguardo ad esempio ai tipi di finanziamento che prevedono l'applicazione di un limite massimo (*cap*) o minimo (*floor*) alle oscillazioni del tasso) o denominati in valuta.

(3) Illustrare le voci di costo riportate nel riquadro mediante un esempio rappresentativo. Indicare il TAEG secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

(4) Con riguardo all'ipoteca, indicare la necessità di effettuare la valutazione del bene immobile, la parte che è responsabile della sua esecuzione, i relativi costi per il cliente e la possibilità che l'immobile sia ubicato in un altro Stato membro dell'Unione europea.

(5) Inserire in caso di offerta di finanziamenti denominati in valuta diversa dall'euro. Accanto alle valuta/e disponibile/i, illustrare gli effetti che i finanziamenti denominati in valuta estera possono avere per il cliente.

(6) Indicare in modo chiaro le modalità di determinazione dei tassi offerti alla clientela:

- tasso fisso: denominazione dell'indice di riferimento (ad esempio Eurirs) più spread (se previsto); indicare anche il nome o la denominazione dell'amministratore dell'indice e le possibili implicazioni per il consumatore derivanti dall'utilizzo dell'indice; indicare in ogni caso il tasso applicabile con riferimento alla data di ultimo aggiornamento del foglio contenente le Informazioni Generali, con l'avvertenza che il tasso applicato al singolo contratto potrà essere diverso, in relazione all'andamento dell'indice al momento della stipula;

- tasso variabile: denominazione dell'indice di riferimento (ad esempio Euribor) più spread; indicare anche il nome o la denominazione dell'amministratore dell'indice e le possibili implicazioni per il consumatore derivanti dall'utilizzo dell'indice;

- tasso misto: tasso fisso o variabile iniziale (secondo le precedenti indicazioni); tasso fisso o variabile per il quale è possibile optare; termini per l'esercizio dell'opzione; oneri connessi all'esercizio dell'opzione, se previsti; altro;

- due tipi di tasso: tasso fisso e variabile (secondo le precedenti indicazioni); quote di finanziamento a tasso fisso e quote a tasso variabile; altro.

Per i mutui a tasso variabile o misto, indicare se il contratto prevede 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 cliente.

In caso di *leasing*, indicare il tasso *leasing* in luogo del tasso di interesse.

(7) In caso di *leasing*, indicare il tasso di pre-locazione.

(8) Se effettuata tramite il finanziatore ; altrimenti inserire il relativo campo nella sezione "altre spese da sostenere".

(9) Indicare: a) eventuali altre spese non riconducibili alle voci di costo già previste nel presente foglio contenente le Informazioni Generali; b) eventuali spese incluse nel costo totale del credito relative a servizi connessi con il contratto di credito prestati dal finanziatore o da soggetti terzi.

(10) In caso di *leasing*, indicare le spese di incasso canone.

(11) Ad esempio: progressivo "francese", "italiano", "tedesco" o "personalizzato"; la legenda deve recare la definizione del solo tipo di ammortamento prescelto.

(12) Ad esempio: costante, crescente, decrescente o rimborso in un'unica soluzione.

(13) Mensile, trimestrale, semestrale, annuale. In caso di *leasing*, indicare la periodicità dei canoni.

(14) Indicare i servizi accessori che il consumatore è obbligato ad acquistare al fine di ottenere il credito alle condizioni offerte e, se del caso, precisare che i servizi accessori possono essere acquistati da un fornitore diverso dal finanziatore.

(15) Indicare le modalità dell'esercizio del recesso dai servizi accessori e i relativi effetti per il cliente.

(16) Indicare i rischi contro i quali è prevista la copertura assicurativa facoltativa dell'immobile.

(17) È possibile fare rinvio alla disciplina fiscale vigente.

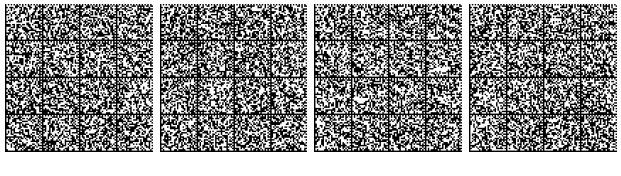
(18) Indicare il tempo massimo (in giorni) che intercorre tra la presentazione della documentazione e la stipula del contratto.

(19) Indicare il tempo massimo (in giorni) che intercorre tra la stipula e l'effettiva messa a disposizione della somma.

(20) Inserire la sezione solo nel caso di prestazione di servizi di consulenza.

(21) Se non coincidono con il finanziatore o con l'intermediario del credito indicati nella sezione "Informazioni sul finanziatore e sull'intermediario del credito", indicare nome e cognome o denominazione dell'intermediario del credito e, se del caso, del collaboratore di cui si avvale; numero di iscrizione nell'elenco in cui l'intermediario del credito è eventualmente iscritto; indirizzo dell'intermediario del credito e del soggetto che entra in contatto con il cliente.

(22) Indicare se la raccomandazione prende in considerazione solo la gamma dei prodotti offerti dal finanziatore o una più ampia gamma di prodotti reperibili sul mercato, in modo che il consumatore possa comprendere su che base la raccomandazione è effettuata.



(23) Se l'importo dovuto dal cliente per la consulenza non può essere accertato al momento in cui le informazioni generali sono fornite, indicare il metodo utilizzato per il calcolo del compenso.

(24) Riportare solo nel caso in cui la valutazione del merito di credito preveda la consultazione di banche dati.

(25) Questa avvertenza va omessa in caso di *leasing* abitativo.

(26) Se il contratto prevede il pagamento dei soli interessi, riportare un avvertimento chiaro e conciso che il rispetto delle condizioni contrattuali non garantisce il rimborso dell'importo totale del credito, in base al contratto stesso.

(27) Indicare nella legenda solo le voci effettivamente richiamate nel foglio contenente le Informazioni Generali. Se il foglio contiene altri termini non immediatamente comprensibili, questi devono essere spiegati nella legenda.

[*omissis*]

19A02213

ESTRATTI, SUNTI E COMUNICATI

AGENZIA ITALIANA DEL FARMACO

Modifica dell'autorizzazione all'immissione in commercio del medicinale per uso umano «Braunol»

Estratto determina AAM/PPA n. 246 del 19 marzo 2019

Autorizzazione delle variazioni:

variazioni di tipo II: C.I.4) Una o più modifiche del riassunto delle caratteristiche del prodotto, dell'etichettatura o del foglio illustrativo in seguito a nuovi dati sulla qualità, preclinici, clinici o di farmacovigilanza, e Variazione di tipo IB: C.I.z) Altre variazioni, relativamente al medicinale BRAUNOL;

Codici pratica:

VN2/2016/7;

N1B/2018/1027.

È autorizzato l'aggiornamento del riassunto delle caratteristiche del prodotto alle sezioni 2, 3, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.4, 6.6 e dei titoli 7 e 8 e corrispondenti paragrafi del foglio illustrativo, e aggiornamento delle etichette, relativamente al medicinale «Braunol» nelle forme e confezioni autorizzate;

Gli stampati corretti ed approvati sono allegati alla determina, di cui al presente estratto.

Titolare A.I.C.: B. Braun Melsungen AG con sede legale e domicilio in Carl Braun Strasse, 1 - 34212 - Melsungen (Germania).

Stampati

1. Il titolare dell'autorizzazione all'immissione in commercio deve apportare le modifiche autorizzate, dalla data di entrata in vigore della presente determina al riassunto delle caratteristiche del prodotto; entro e non oltre i sei mesi dalla medesima data al foglio illustrativo e all'etichettatura.

2. In ottemperanza all'art. 80, commi 1 e 3, del decreto legislativo 24 aprile 2006, n. 219 e successive modificazioni e integrazioni, le etichette devono essere redatte in lingua italiana e, limitatamente ai medicinali in commercio nella Provincia di Bolzano, anche in lingua tedesca. Il titolare dell'A.I.C. che intende avvalersi dell'uso complementare di lingue estere, deve darne preventiva comunicazione all'AIFA e tenere a disposizione la traduzione giurata dei testi in lingua tedesca e/o in altra lingua estera. In caso di inosservanza delle disposizioni sull'etichettatura si applicano le sanzioni di cui all'art. 82 del suddetto decreto legislativo.

Smaltimento scorte

Sia i lotti già prodotti alla data di pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana della presente determina che i lotti prodotti nel periodo di cui all'art. 2, comma 1, della presente determina, che non riportino le modifiche autorizzate, possono essere mantenuti in commercio fino alla data di scadenza del medicinale indicata in etichetta. A decorrere dal termine di trenta giorni dalla data di pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana della presente determina, i farmacisti sono tenuti a consegnare il foglio illustrativo aggiornato agli utenti, che scelgono la modalità di ritiro in formato cartaceo o analogico o mediante l'utilizzo di metodi digitali alternativi. Il titolare A.I.C. rende accessibile al farmacista il foglio illustrativo aggiornato entro il medesimo termine.

Decorrenza di efficacia della determina: dal giorno successivo a quello della sua pubblicazione, per estratto, nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

19A02201

Modifica dell'autorizzazione all'immissione in commercio del medicinale per uso umano «Ritalin»

Estratto determina AAM/PPA n. 247 del 19 marzo 2019

Autorizzazione della variazione:

variazione di tipo II: C.I.4) Una o più modifiche del riassunto delle caratteristiche del prodotto, dell'etichettatura o del foglio illustrativo in seguito a nuovi dati sulla qualità, preclinici, clinici o di farmacovigilanza, relativamente al medicinale RITALIN;