

## CAPITOLO 1

# La trasparenza nei rapporti banca-cliente

di Antonio Proto

SOMMARIO: 1.1. L'attività delle banche. – 1.2. La trasparenza bancaria. – 1.3. La pubblicità e l'informazione precontrattuale. – 1.4. I contratti. – 1.5. La modifica unilaterale delle condizioni contrattuali. – 1.6. Le comunicazioni alla clientela. – 1.7. Le modalità di calcolo degli interessi. – 1.8. I requisiti organizzativi: la gestione dei reclami. – Riferimenti bibliografici.

### 1.1. L'attività delle banche

La banca è un'impresa che esercita l'*attività bancaria* e ogni altra attività finanziaria non riservata a particolari categorie di intermediari finanziari (art. 10 del T.U. bancario).

L'attività bancaria, riservata alle banche, consiste nella raccolta del risparmio presso il pubblico e nell'esercizio del credito; in particolare, è riservata alle banche la raccolta del risparmio a vista (art. 11, comma 5). Tale attività, nei rapporti con la clientela, si traduce in *operazioni di raccolta* (vedi cap. 5) e in *operazioni di finanziamento* (vedi cap. 4).

Le altre attività finanziarie svolte dalla banca comprendono i *servizi di pagamento* (vedi cap. 6) e i *servizi di investimento* (vedi cap. 7).

Le attività finanziarie riservate sono la *gestione collettiva del risparmio*, svolta dalle Sgr (società di gestione del risparmio), dalle Sicav (società di investimento a capitale variabile) e dalle Sicaf (società di investimento a capitale fisso), e l'*attività assicurativa*, svolta dalle imprese di assicurazione. Tali attività non possono essere esercitate direttamente dalla banca, che può però svolgerle in modo indiretto, attraverso il controllo degli intermediari finanziari autorizzati e la creazione di un gruppo<sup>1</sup>; la banca può inoltre distribuire servizi assicurativi (vedi cap. 8) stipulando ac-

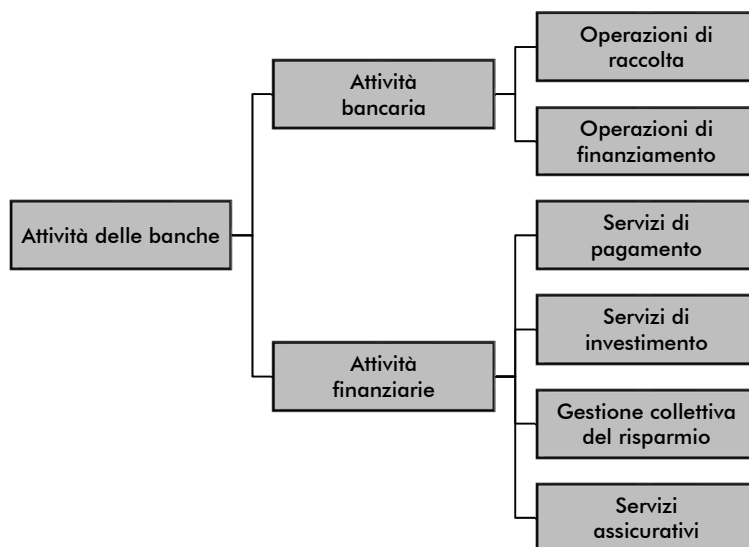
---

<sup>1</sup> La banca (capogruppo) che controlla una società di gestione del risparmio costituisce un *gruppo bancario* (art. 60 del T.U. bancario); se la banca controlla anche un'impresa di assicurazione il gruppo si definisce *conglomerato finanziario*, qualora l'attività assicurativa sia significativa (art. 3 del d.l. n. 142/2005).

cordi commerciali con le imprese di assicurazione, che sono autorizzate a produrre tali servizi.

L'attività delle banche è riassunta nella figura 1.1.

Figura 1.1. – L'attività delle banche



## 1.2. La trasparenza bancaria

L'attività delle banche, come detto, si traduce in operazioni e servizi nei confronti della clientela. La natura immateriale di tale attività rende particolarmente rilevante il tema della trasparenza, cioè delle informazioni necessarie al cliente per compiere scelte consapevoli; in particolare, si tratta di conoscere le caratteristiche e i costi (*condizioni economiche*) delle operazioni e dei servizi bancari al fine di valutarne la funzionalità in relazione ai bisogni da soddisfare, verificarne la convenienza economica e confrontare le diverse offerte presenti nel mercato.

Peraltro, nei rapporti fra banche e clienti non assumono rilevanza solo le informazioni, ma anche i comportamenti della banca, che in genere si trova in una posizione di forza nei confronti del cliente, il quale spesso non dispone delle competenze necessarie per comprendere il funzionamento e i profili economico e finanziario delle operazioni e dei servizi offerti. Tale situazione dipende anche dal fatto che le operazioni e i servizi bancari si realizzano di norma attraverso la sottoscrizione di contratti il cui contenuto non è concordato con il cliente, ma predefinito dalla banca (*contratti per adesione*); tali contratti, inoltre, vincolano il cliente nel tempo (*contratti di durata o a scadenza indeterminata*).

Queste considerazioni spiegano l'interesse del legislatore a tutelare il cliente, in quanto *contraente debole*, attraverso una specifica regolamentazione<sup>2</sup>, finalizzata non solo a garantire un'adeguata informazione, ma anche la correttezza dei comportamenti della banca. Tale regolamentazione si applica alle operazioni e ai servizi disciplinati dal T.U. bancario<sup>3</sup> offerti ai clienti dalle banche<sup>4</sup> in Italia, anche fuori sede<sup>5</sup> e mediante tecniche di comunicazione a distanza<sup>6</sup>. In particolare, sono previste:

- forme di pubblicità sulle condizioni contrattuali e sugli strumenti di tutela a favore dei clienti;
- requisiti di forma e contenuto dei contratti;
- forme di tutela in caso di modifica delle condizioni contrattuali da parte della banca;
- obblighi di comunicazione per informare il cliente sull'andamento dei rapporti con la banca;
- regole specifiche per il calcolo degli interessi;
- requisiti organizzativi per il contenimento dei rischi legali e reputazionali della banca e la gestione dei reclami da parte dei clienti.

La normativa interviene quindi nelle diverse fasi in cui si articola la relazione fra banca e cliente: la raccolta e la comparazione delle informazioni sulle operazioni e servizi disponibili, la decisione di acquisto con la stipula del contratto, la successiva rendicontazione sull'andamento dei rapporti con la banca e la gestione delle eventuali modifiche contrattuali. Particolarmente rilevanti sono poi le disposizioni in materia di calcolo degli interessi e per la gestione delle controversie con la clientela.

Va infine ricordato che le norme sulla trasparenza sono derogabili solo in senso più favorevole al cliente (art. 127, comma 1) e sono soggette al controllo della Banca d'Italia, che dispone di poteri informativi, ispettivi e di intervento sulle banche in caso di irregolarità (artt. 128 e 128-ter).

---

<sup>2</sup> La materia è disciplinata dal T.U. bancario (Titolo VI – *Trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti*) e dal provvedimento della Banca d'Italia *Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*.

<sup>3</sup> Tali norme non si applicano ai servizi e alle attività di investimento, al collocamento di prodotti finanziari e alle operazioni e servizi componenti di prodotti finanziari, sottoposti alla disciplina di trasparenza del T.U. finanziario (art. 23, comma 4) e alle disposizioni attuative emanate dalla Consob (vedi cap. 7). Il T.U. bancario e il provvedimento della Banca d'Italia stabiliscono inoltre norme specifiche per il credito ai consumatori, il credito immobiliare ai consumatori (vedi par. 4.3) e i servizi di pagamento (vedi cap. 6).

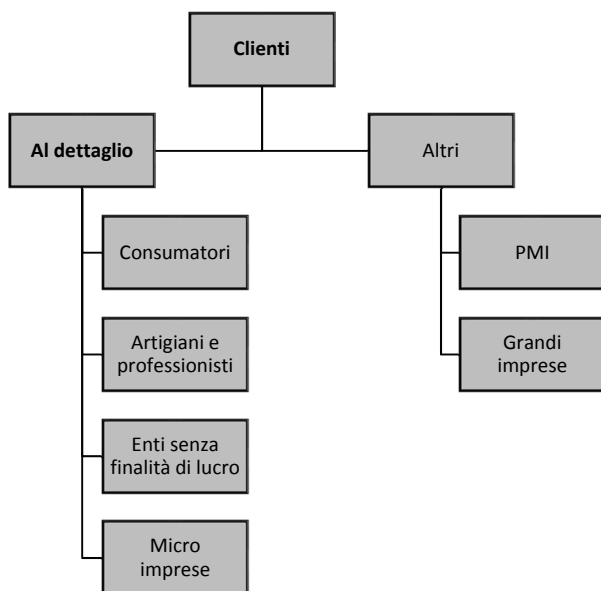
<sup>4</sup> Sono soggetti alle norme sulla trasparenza anche gli intermediari finanziari che esercitano l'attività di concessione di finanziamenti (art. 106 del T.U. bancario) e Poste Italiane S.p.A. per le attività di bancoposta.

<sup>5</sup> L'offerta fuori sede è l'attività di promozione, collocamento e conclusione di operazioni e servizi svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze della banca.

<sup>6</sup> Si tratta di tecniche di contatto con la clientela, diverse dagli annunci pubblicitari, che non comportano la presenza fisica e simultanea del cliente e della banca o di un suo incaricato (posta, posta elettronica e internet, telefono, ecc.).

Se l'obiettivo della regolamentazione è quello di tutelare il cliente, cioè qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con una banca<sup>7</sup>, non si può non rilevare che tale definizione include varie tipologie di soggetti, con una diversa capacità di gestire i rapporti con le banche perché diverse sono le competenze e la forza contrattuale di cui dispongono. Ne consegue che, una volta definito un sistema di regole generali per garantire un livello minimo di trasparenza e correttezza, sono previste specifiche disposizioni a tutela dei clienti ritenuti più deboli. A tale scopo le norme sulla trasparenza individuano i *clienti al dettaglio*, che comprendono i consumatori, cioè le persone fisiche che agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, gli artigiani e i professionisti, gli enti senza finalità di lucro e le microimprese<sup>8</sup>; si tratta di clienti piccoli e generalmente dotati di limitate competenze in materia finanziaria. Sono quindi *altri* clienti le piccole e medie imprese (PMI)<sup>9</sup> e le grandi imprese (fig. 1.2).

Figura 1.2. – I clienti



<sup>7</sup>Non rientrano nella definizione di clienti le banche, gli altri intermediari finanziari e soggetti che svolgono attività di intermediazione finanziaria.

<sup>8</sup>Si tratta di imprese con meno di 10 addetti e un fatturato o totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro.

<sup>9</sup>Sono piccole le imprese con meno di 50 addetti e un fatturato o totale di bilancio non superiore a 10 milioni di euro; sono medie le imprese con meno di 250 addetti e un fatturato non superiore a 50 milioni di euro o un totale di bilancio non superiore a 43 milioni di euro.

Per applicare le disposizioni a tutela di questi soggetti la banca deve verificare, prima della conclusione del contratto, se al cliente può essere attribuita la qualifica di consumatore o di cliente al dettaglio; in seguito, il cambiamento della qualifica può avvenire, qualora ne ricorrano i presupposti, solo su richiesta del cliente. Tale verifica può rivelarsi difficile poiché alcuni clienti, come gli artigiani e i professionisti, spesso intrattengono rapporti con la banca non solo per motivi riguardanti l'attività imprenditoriale o professionale svolta, ma anche per esigenze personali.

### 1.3. La pubblicità e l'informazione precontrattuale

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

Sono soggette alle norme sulla pubblicità le seguenti operazioni e servizi<sup>10</sup>, esclusi i contratti unilateralmente predisposti dal cliente o che sono oggetto di trattativa individuale:

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

La pubblicità si attua attraverso alcuni documenti informativi che devono essere messi a disposizione dei clienti: le Guide pratiche; il foglio informativo; la copia del contratto; il documento di sintesi.

Le *Guide pratiche* sono documenti riguardanti<sup>11</sup>:

- i conti correnti offerti ai consumatori e i servizi associati;
- il credito immobiliare ai consumatori (“Comprare una casa. Il mutuo ipotecario in parole semplici”);
- l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario;
- il credito ai consumatori.

---

<sup>10</sup> L'elenco non è definitivo poiché la Banca d'Italia può individuare, in relazione all'evoluzione dell'operatività delle banche e dei mercati, altre operazioni e servizi.

<sup>11</sup> Le guide sono predisposte secondo i modelli pubblicati sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e, per la Guida sull'Arbitro Bancario Finanziario, sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

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

- informazioni sulla banca: denominazione, iscrizione ad albi, indirizzo della sede legale, numero di telefono degli uffici ai quali il cliente può rivolgersi per ulteriori informazioni e/o per la conclusione del contratto, numero di fax, sito internet e indirizzo di posta elettronica;
- le caratteristiche e i rischi tipici dell'operazione o del servizio: a titolo esemplificativo, devono essere indicati il rischio di tasso di interesse per le operazioni a tasso variabile, il rischio di liquidità per le operazioni di raccolta in titoli illiquidi<sup>12</sup>, il rischio di cambio per le operazioni in valuta diversa dall'euro e il rischio di risoluzione per le operazioni di raccolta ammissibili in caso di *bail-in* (vedi par. 5.5);
- l'elenco completo delle condizioni economiche;
- le clausole contrattuali riguardanti il diritto di recesso spettante al cliente e alla banca, i tempi massimi per la chiusura del rapporto e i mezzi di tutela stragiudiziale a disposizione dei clienti.

Le condizioni economiche devono essere indicate nella misura massima se a favore della banca e minima se a favore del cliente; per ciascuna condizione può essere riportato anche un valore fisso o un valore massimo e minimo. I tassi di interesse sono riportati su base annuale e almeno con riferimento all'anno civile (365 giorni). Per i contratti di conto corrente il foglio informativo riporta anche eventuali requisiti minimi per l'apertura del conto (versamento iniziale, l'accredito dello stipendio, ecc.), le valute e i termini di disponibilità e tutte le causali che determinano l'addebito al cliente di oneri economici, specificandone l'importo (vedi cap. 2).

Per i servizi di pagamento offerti ai consumatori la banca deve inoltre predisporre un *documento informativo sulle spese* (art. 126-*duodecies*) e partecipare a siti web di confronto delle offerte (*comparatori*), costituiti anche dalle associazioni di categoria o di consumatori (art. 126-*terdecies*).

Per quanto riguarda le operazioni di finanziamento, i fogli informativi devono riportare l'indicazione della possibilità di consultare il *Tasso Effettivo Globale Medio* (TEGM) previsto dalla normativa antiusura.

Per i finanziamenti in valuta diversa dall'euro il foglio informativo deve contenere un richiamo al rischio di cambio e una simulazione dell'impatto sull'ammontare totale da rimborsare a scadenza e, per i finanziamenti rateali, sulle singole rate, derivante da:

- un apprezzamento della valuta pari al 20 per cento;
- un apprezzamento della valuta pari al 20 per cento e un contestuale aumento

---

<sup>12</sup> Si tratta di prodotti finanziari (es. obbligazioni) che presentano ostacoli o limitazioni allo smobilizzo in tempi ragionevoli e a condizioni di prezzo significative, poiché non sono quotati in mercati regolamentati e manca l'impegno della banca al riacquisto (cfr. Consob, comunicazione 2 marzo 2009, n. 9019104).

del tasso di interesse del 2 per cento dopo due anni dalla conclusione del contratto (per i finanziamenti di durata superiore a due anni).

Per i contratti di leasing finanziario, al posto del tasso di interesse è indicato il tasso interno di attualizzazione per il quale si verifica l'uguaglianza fra costo di acquisto del bene, al netto di imposte, e valore attuale dei canoni e del prezzo di riscatto, al netto di imposte (vedi par. 4.2.3).

Nel caso di *prodotti composti* (due o più contratti collegati che realizzano un'unica operazione economica), la banca deve predisporre un unico foglio informativo relativo a tutte le componenti del prodotto, con l'indicazione di tutti i costi a carico del cliente.

Particolari disposizioni sono infine previste nei casi di offerta fuori sede e di utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza. Nell'offerta fuori sede devono essere fornite informazioni anche sul soggetto che entra in contatto con il cliente (dipendente, promotore finanziario, ecc.); nell'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza devono essere rispettate specifiche regole in materia di informativa precontrattuale.

Prima della conclusione del contratto la banca deve consegnare in tempi congrui al cliente che ne abbia fatto richiesta una *copia del contratto* idonea per la stipula o il documento di sintesi. La consegna non impegna le parti alla stipula del contratto e il diritto di ottenere copia del contratto o del documento di sintesi non può essere sottoposto a termini o condizioni. In caso di modifica delle condizioni contrattuali la banca, prima della conclusione del contratto, deve informare il cliente e, su richiesta di quest'ultimo, deve consegnare una nuova copia del contratto o del documento di sintesi.

Nei contratti di finanziamento, poiché le condizioni economiche sono definite dopo un'istruttoria svolta dalla banca (vedi cap. 3), il cliente può scegliere tra:

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

Per i contratti di mutuo ipotecario offerti ai clienti al dettaglio, diversi dai contratti di credito immobiliare ai consumatori, la consegna della copia del contratto è gratuita a partire dal momento in cui viene concordata la data per la stipula presso il notaio.

In tutti gli altri casi la consegna delle informazioni precontrattuali è gratuita (art. 127-bis).

Al contratto è allegato un *documento di sintesi* che riporta in maniera personalizzata, secondo quanto previsto dal contratto, le condizioni economiche pubblicizzate nel foglio informativo; tale documento costituisce il frontespizio del contratto e ne è parte integrante in presenza di un accordo delle parti in tal senso. Se l'offerta di un'operazione o di un servizio non è personalizzabile, il foglio informativo e il

documento di sintesi possono coincidere e il frontespizio del contratto è costituito dal foglio informativo. Per i mutui che sono o potrebbero rimanere a tasso fisso per tutta la durata del contratto il documento di sintesi riporta in calce il piano di ammortamento (vedi par. 4.2.3).

Per i conti correnti destinati ai consumatori e per le operazioni di finanziamento la banca, oltre a elencare le condizioni economiche, deve anche calcolare un *Indicatore Sintetico di Costo* (ISC).

Nel caso dei conti correnti destinati ai consumatori l'ISC è calcolato come somma delle spese e commissioni che sarebbero addebitate al cliente nel corso dell'anno, al netto di oneri fiscali e interessi, distinguendo tre tipologie di conti<sup>13</sup>:

- conti correnti con un sistema di tariffazione forfetario (*a pacchetto*), per i quali sono previsti sei profili di operatività: giovani; famiglie con operatività bassa; famiglie con operatività media; famiglie con operatività elevata; pensionati con operatività bassa; pensionati con operatività media;

- conti correnti con un sistema di tariffazione a consumo (*ordinari*), per i quali è previsto un unico profilo di operatività, particolarmente bassa, poiché si tratta di conti generalmente utilizzati in via occasionale o discontinua per esigenze specifiche (per esempio, l'addebito delle rate di un mutuo);

- conti correnti destinati a particolari categorie di clienti, per esempio dipendenti di enti pubblici o imprese, le cui condizioni sono negoziate collettivamente con la banca (*in convenzione*).

La banca deve calcolare e indicare nel foglio informativo e nell'estratto conto l'ISC per ogni profilo.

Per quanto riguarda i mutui, le anticipazioni bancarie, le aperture di credito in conto corrente ai clienti al dettaglio e gli altri finanziamenti (prestiti personali, prestiti finalizzati, ecc.) il foglio informativo e il documento di sintesi devono riportare un indicatore sintetico di costo denominato *Tasso Annuo Effettivo Globale* (TAEG). Tale indicatore è calcolato come previsto dalla normativa sul credito ai consumatori (vedi par. 4.3).

## 1.4. I contratti

I contratti sono redatti per iscritto<sup>14</sup> e un esemplare, comprensivo delle condizioni generali, deve essere consegnato dalla banca al cliente (art. 117 del T.U. bancario). La forma scritta non è obbligatoria:

---

<sup>13</sup>Le modalità di calcolo dell'ISC sono indicate nell'allegato 5A del provvedimento della Banca d'Italia.

<sup>14</sup>In caso di documento informatico il requisito della forma scritta è soddisfatto in base alle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità e immutabilità (artt. 20 e 21 del d.lgs. n. 82/2005).



- per le operazioni e i servizi effettuati in esecuzione di contratti redatti per iscritto quali, per esempio, le operazioni in conto corrente;
- per le operazioni e i servizi prestati in via occasionale quali, per esempio, gli acquisti e le vendite di valuta e l'emissione di assegni circolari, purché il valore complessivo della transazione non sia superiore a 5.000 euro e a condizione che la banca mantenga evidenza dell'operazione e consegni o invii al cliente conferma dell'operazione, indicando le condizioni economiche applicate.

In caso di inosservanza della forma prescritta il contratto è nullo: tale nullità, come tutte quelle previste dalle norme sulla trasparenza, opera solo a vantaggio del cliente e può essere rilevata d'ufficio dal giudice (art. 127, comma 2).

I contratti possono essere stipulati anche mediante tecniche di comunicazione a distanza, nel rispetto delle condizioni e dei requisiti previsti dalle disposizioni generali in materia.

Relativamente al contenuto, i contratti devono indicare le condizioni economiche e le altre clausole contrattuali applicate, incluse le condizioni generali di contratto. Sono nulle e si considerano non apposte le clausole contrattuali di rinvio agli usi o che prevedono condizioni sfavorevoli per i clienti rispetto a quelle pubblicizzate nei fogli informativi e nei documenti di sintesi. In questi casi o in mancanza di indicazione delle condizioni praticate si applicano:

- il tasso nominale minimo (per le operazioni attive) e quello massimo (per le operazioni passive) dei buoni ordinari del tesoro annuali o di altri titoli similari eventualmente indicati dal Ministro dell'economia e delle finanze, emessi nei dodici mesi precedenti la conclusione del contratto o, se più favorevoli per il cliente, emessi nei dodici mesi precedenti lo svolgimento dell'operazione;
- le altre condizioni pubblicizzate per le corrispondenti categorie di operazioni e servizi al momento della conclusione del contratto o, se più favorevoli per il cliente, al momento in cui l'operazione è effettuata o il servizio è reso; in mancanza di pubblicità nulla è dovuto.

Se il contratto contiene clausole di indicizzazione, la banca deve indicare il valore del parametro al momento della conclusione del contratto e le modalità di rilevazione del suo andamento nel corso del rapporto. Se alcuni degli elementi che concorrono alla determinazione del costo complessivo di un'operazione dipendono dalla quotazione di titoli o dall'andamento di valute a una data futura o non sono comunque individuabili al momento della redazione del contratto, la banca deve inoltre indicare gli elementi per la determinazione di tali componenti di costo.

In caso di operazioni di credito fondiario diverse da quelle disciplinate dall'art. 120-ter<sup>15</sup>, il contratto deve riportare uno o più esempi di applicazione della formula

---

<sup>15</sup> La norma riguarda i mutui per l'acquisto o la ristrutturazione di immobili a uso abitativo o per lo svolgimento dell'attività economica o professionale da parte di persone fisiche, per i quali la banca non può addebitare al cliente alcun compenso o penale.

di calcolo del compenso onnicomprensivo in caso di estinzione anticipata.

Il contenuto dei contratti può anche essere determinato dalla Banca d'Italia, a cui è attribuita la facoltà di prescrivere che determinati contratti o titoli, individuati attraverso una particolare denominazione o sulla base di specifici criteri qualificativi, abbiano, pena la nullità, un contenuto tipico determinato (art. 117, comma 8); in questo modo è possibile standardizzare i contratti e agevolare il cliente nella fase di valutazione e confronto delle operazioni e servizi offerti, evitando che le strategie di differenziazione delle banche possano tradursi in risultati incompatibili con gli obiettivi di trasparenza e correttezza. Tale facoltà è stata utilizzata per disciplinare le operazioni di raccolta in titoli (vedi par. 5.4).

Per quanto riguarda, infine, il recesso dal contratto, il cliente ha diritto di recedere in ogni momento da un contratto a tempo indeterminato senza penalità e senza spese, anche se può essere previsto un rimborso delle spese sostenute in relazione a servizi aggiuntivi (art. 120-*bis*). Tale diritto è previsto anche in caso di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali.

### 1.5. La modifica unilaterale delle condizioni contrattuali

La banca può modificare unilateralmente i contratti a tempo indeterminato (art. 118 del T.U. bancario)<sup>16</sup> a condizione che:

- tale possibilità sia prevista da una specifica clausola contrattuale approvata dal cliente;
- sussista un *giustificato motivo*, cioè un evento di comprovabile effetto sulla relazione riguardante il cliente (per esempio, un mutamento del grado di affidabilità) o le condizioni economiche generali che possono riflettersi in un aumento dei costi operativi della banca (per esempio, variazioni dei tassi di interesse, dell'inflazione, ecc.).

Nei contratti a scadenza determinata, se il cliente è un consumatore o una microimpresa, non è consentita la modifica dei tassi d'interesse; negli altri casi è consentita solo a fronte di specifici eventi predeterminati nel contratto.

Le modifiche non possono comportare l'introduzione di nuove clausole. Non rientrano fra le modifiche unilaterali le variazioni dei tassi di interesse derivanti da clausole di indicizzazione, che dipendono da modifiche di specifici parametri indicati nel contratto la cui determinazione è sottratta alla volontà delle parti.

Il cliente deve essere informato della modifica con un preavviso minimo di due mesi, in forma scritta o attraverso altro supporto durevole; tale informazione è gratuita (art. 127-*bis*). Entro la data di entrata in vigore della modifica il cliente ha la possibilità di recedere dal contratto senza spese e con l'applicazione delle condi-

---

<sup>16</sup>Cfr. la nota del Ministero dello sviluppo economico 21 febbraio 2007, n. 5574, la nota del 13 ottobre 2014 e la delibera n. 197/2017 della Banca d'Italia.

zioni precedenti; se non recede le variazioni si intendono approvate e producono effetti dalla data indicata nella *proposta di modifica unilaterale*.

## 1.6. Le comunicazioni alla clientela

Le comunicazioni alla clientela comprendono le informazioni sulle modifiche contrattuali (vedi par. 1.5), i documenti consuntivi che le banche devono inviare al cliente (*comunicazioni periodiche*) e le informazioni su specifiche operazioni (*comunicazioni a richiesta*) (art. 119 del T.U. bancario).

Per quanto riguarda le comunicazioni periodiche, nei contratti di durata la banca deve fornire, alla scadenza del contratto e comunque almeno una volta all'anno, una comunicazione analitica che dia una chiara e completa informazione sullo svolgimento del rapporto e un quadro aggiornato delle condizioni economiche applicate. Tale comunicazione può avvenire in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal cliente. In mancanza di opposizione scritta da parte del cliente le comunicazioni si intendono approvate trascorsi sessanta giorni dal ricevimento.

La comunicazione periodica è effettuata mediante invio o consegna di un *rendiconto* e del *documento di sintesi* delle principali condizioni economiche. Il rendiconto (*estratto conto* per i rapporti in conto corrente, vedi cap. 2) indica, anche mediante voci sintetiche di costo, le movimentazioni, le somme a qualsiasi titolo addebitate o accreditate, il saldo debitore o creditore e ogni altra informazione rilevante per la comprensione dell'andamento del rapporto. Il documento di sintesi aggiorna quello allegato al contratto e riporta le condizioni economiche in vigore, evidenziando graficamente le condizioni modificate rispetto alla comunicazione precedente. Il documento di sintesi inviato con il rendiconto relativo al periodo che si conclude il 31 dicembre riporta il numero complessivo delle variazioni intervenute nel corso dell'anno.

Le parti possono convenire che le comunicazioni periodiche siano omesse nei casi di rapporti che non registrano movimenti da oltre un anno e presentano un saldo creditore per il cliente non superiore a 2.500 euro. Se le condizioni economiche in vigore non sono variate rispetto alla comunicazione precedente, l'invio o la consegna del documento di sintesi possono essere omessi a condizione che il cliente possa ottenere gratuitamente e tempestivamente copia del documento di sintesi aggiornato con le condizioni economiche in vigore o, qualora abbia scelto il regime di comunicazioni telematiche, possa accedere al documento di sintesi aggiornato tramite il sito internet della banca o ottenerne copia per posta elettronica.

Le modalità di invio delle comunicazioni periodiche e i costi connessi alle diverse tecniche utilizzate sono indicate nel contratto; le comunicazioni inviate con strumenti telematici sono gratuite. Il contratto può prevedere delle spese a carico del cliente solo in caso di richiesta di informazioni o comunicazioni ulteriori o più frequenti rispetto a quanto previsto dalle norme o la loro trasmissione con strumen-

ti diversi da quelli stabiliti nel contratto; tali spese devono essere adeguate e proporzionate ai costi sostenuti dalla banca (art. 127-*bis*).

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

Nei rapporti regolati in conto corrente l'estratto conto e il documento di sintesi sono inviati con periodicità annuale o, a scelta del cliente, con periodicità semestrale, trimestrale o mensile; negli estratti conto sono indicate le modalità di calcolo degli interessi (vedi par. 1.7).

Per i clienti al dettaglio l'estratto conto al 31 dicembre riporta il riepilogo delle spese sostenute nell'anno per la tenuta del conto corrente e per i servizi di gestione della liquidità e di pagamento, indicando separatamente i costi per eventuali affidamenti e sconfinamenti. In particolare, il riepilogo riporta il numero delle operazioni effettuate, distinte per categoria, l'ammontare complessivo delle spese addebitate e quello parziale relativo a ciascun servizio.

Nei conti correnti con i consumatori l'estratto conto relativo al periodo che si conclude il 31 dicembre deve inoltre indicare l'ISC pubblicizzato sul foglio informativo dello stesso conto messo a disposizione della clientela alla data dell'invio dell'estratto conto, richiamare l'attenzione sulla possibilità di confrontare il totale delle spese sostenute con l'ISC riportato nel documento di sintesi e invitare il consumatore a verificare se vi sono servizi più adatti alle sue esigenze.

Nell'offerta di servizi di pagamento ai consumatori la banca deve fornire le comunicazioni periodiche attraverso un *riepilogo delle spese* (art. 126-*duodecies*).

Nelle operazioni di credito fondiario (vedi par. 4.4) le comunicazioni periodiche includono le modalità per l'estinzione anticipata e gli eventuali oneri per il cliente, indicati dal compenso onnicomprensivo.

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

Relativamente alle comunicazioni a richiesta, il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni, hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni, copia della documentazione inerente a singole operazioni effettuate negli ultimi dieci anni. La banca deve indicare, al momento della richiesta, il presumibile importo delle relative spese, che non possono superare i costi di produzione di tale documentazione.

## 1.7. Le modalità di calcolo degli interessi

Un aspetto rilevante nel calcolo degli interessi riguarda la periodicità di capitalizzazione, che può determinare un incremento dei costi a carico del cliente, misurato dagli *interessi anatocistici*<sup>17</sup>.

Per comprendere gli effetti economici della capitalizzazione degli interessi si consideri un conto corrente con saldo a debito pari a 100, un tasso di interesse nominale annuo dell'8% e una capitalizzazione trimestrale. Il conteggio degli interessi (tab. 1.1) evidenzia come la capitalizzazione, cioè il calcolo di interessi sugli interessi, aumenta il capitale a debito (debito iniziale + interessi del trimestre precedente) e determina un aumento degli interessi totali (da 8 a 8,24); in termini relativi, il tasso di interesse effettivo è superiore al tasso nominale annuo, come risulta dalla seguente formula:

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

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

Tabella 1.1. – *Conteggio degli interessi*

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

Le modalità di calcolo degli interessi sono disciplinate dal T.U. bancario (art. 120, comma 2) e dalla delibera del Comitato Interministeriale per il Credito ed il Risparmio (CICR) 3 agosto 2016, n. 343.

Gli interessi debitori maturati non possono produrre interessi, salvo quelli di mora<sup>18</sup>, e sono contabilizzati separatamente rispetto al capitale. Nei rapporti di

<sup>17</sup> Il Codice civile (art. 1283) ammette l'anatocismo, in mancanza di usi contrari, solo dal giorno della domanda giudiziale o per effetto di convenzione successiva alla scadenza degli interessi, e sempre che siano dovuti almeno per sei mesi. Alcune sentenze della Cassazione (vedi per tutte Cass. civ., Sez. III, 7 marzo 2017, n. 5609) hanno sancito la nullità delle clausole di capitalizzazione trimestrale degli interessi inserite in passato dalle banche nei contratti, in quanto basate su un uso negoziale e non normativo.

<sup>18</sup> Interessi calcolati in caso di ritardato pagamento di una rata di un finanziamento.

conto corrente è assicurata la stessa periodicità, non inferiore a un anno, nel conteggio degli interessi creditori e debitori, che avviene il 31 dicembre di ogni anno e comunque al termine del rapporto per cui sono dovuti.

Nelle aperture di credito in conto corrente e negli sconfinamenti (vedi par. 2.2) gli interessi debitori diventano esigibili il 1° marzo dell'anno successivo a quello in cui sono maturati; al cliente deve comunque essere assicurato almeno un periodo di trenta giorni dal ricevimento delle comunicazioni previste dalle norme di trasparenza. Il cliente può autorizzare, anche preventivamente, l'addebito degli interessi sul conto al momento in cui questi divengono esigibili e, in questo caso, la somma addebitata è considerata capitale; tale autorizzazione è revocabile in ogni momento, purché avvenga prima dell'addebito. Il contratto può stabilire che, dal momento in cui gli interessi sono esigibili, i fondi accreditati sul conto della banca e destinati ad affluire sul conto del cliente sul quale è regolato il finanziamento siano impiegati per estinguere il debito da interessi. In caso di chiusura definitiva del rapporto gli interessi sono immediatamente esigibili; il saldo relativo al capitale può produrre interessi, ma questi non possono essere capitalizzati.

In sintesi, la norma vieta la capitalizzazione infrannuale degli interessi ma, posto che gli interessi annuali devono essere pagati una volta divenuti esigibili, consente al cliente di autorizzare l'addebito degli interessi, che così si sommano al capitale e producono a loro volta interessi; in questo modo si determina la capitalizzazione annuale degli interessi.

Va infine rilevato che il divieto di capitalizzazione riguarda gli interessi, ma non gli altri oneri a carico del cliente (commissioni e spese), che possono essere addebitati sul conto corrente secondo la periodicità prevista nel contratto.

## **1.8. I requisiti organizzativi: la gestione dei reclami**

Il rispetto delle norme e il controllo dei rischi legali e reputazionali derivanti dalle relazioni con i clienti richiedono alla banca di adottare una serie di interventi organizzativi per assicurare che, in ogni fase dell'attività, siano applicati i principi di trasparenza e correttezza dei comportamenti. Particolare rilevanza assumono la distribuzione dei servizi e la gestione di eventuali reclami da parte del cliente.

Per quanto riguarda la trasparenza e correttezza nella distribuzione dei servizi, le procedure devono garantire che la documentazione informativa sia completa, chiara e accessibile e che il cliente non sia indirizzato verso prodotti inadatti rispetto alle proprie esigenze finanziarie; a tale scopo la banca deve utilizzare forme di remunerazione e valutazione degli addetti alla rete di vendita che non incentivino la vendita di prodotti non adeguati alle esigenze finanziarie dei clienti. Ciò non comporta l'obbligo di assistere il cliente fino al punto di individuare l'offerta più adeguata, ma l'adozione di procedure che evitino modalità di vendita che possono indurre il cliente a scegliere prodotti manifestamente non adatti.

Nella gestione dei reclami la banca deve adottare procedure che garantiscano ai

clienti risposte rapide ed esaurienti. Sotto il profilo organizzativo, è necessario individuare un responsabile e/o un ufficio indipendenti rispetto alle funzioni aziendali preposte alla distribuzione dei servizi e definire le forme di inoltro dei reclami da parte dei clienti e di risposta da parte della banca; tali forme devono includere la posta ordinaria e la posta elettronica, con l'obbligo di garantire la gratuità dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali call center. Le procedure devono inoltre stabilire le modalità di trattazione dei reclami e i tempi massimi di risposta, che non possono essere superiori a trenta giorni dalla ricezione del reclamo, e la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo e delle misure adottate per risolvere il problema sollevato dal cliente. Annualmente deve essere pubblicato, sul sito internet o, in mancanza, in altra forma adeguata, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Le risposte ai reclami devono contenere almeno:

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

Il cliente, qualora la risposta della banca sia considerata non soddisfacente o in assenza di risposta entro il termine stabilito, può quindi rivolgersi all'ABF entro un anno dalla presentazione del reclamo; in questo modo non deve ricorrere alla mediazione, procedimento obbligatorio in caso di controversie riguardanti l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà nascenti da operazioni e servizi bancari e finanziari (art. 5, comma 1, d.lgs. n. 28/2010)<sup>19</sup>.

All'ABF, cui devono aderire tutte le banche (art. 128-bis del T.U. bancario), possono essere sottoposte le controversie sorte dopo il 1° gennaio 2009 e relative a operazioni e servizi bancari e finanziari aventi a oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono; se la richiesta del cliente riguarda la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, l'importo richiesto non può superare 100.000 euro. Il costo per il cliente è di 20 euro, rimborsati in caso di accoglimento del ricorso; la pronuncia dell'ABF deve avvenire entro 60 giorni dal ricevimento delle controdeduzioni della banca.

L'ABF può essere attivato anche dai prefetti che, ove lo ritengano necessario e motivato, segnalano specifiche problematiche relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. La segnalazione avviene a seguito di istanza del cliente in forma riservata e dopo che il prefetto ha invitato la banca in questione, previa informativa sul merito dell'istanza, a fornire una risposta argomentata sul merito di credito; in questi casi l'ABF si pronuncia non oltre trenta giorni dalla segnalazione (art. 27-bis della legge n. 62/2012). Tale norma si applica nei casi in cui la controversia derivi

---

<sup>19</sup> Vedi BANCA D'ITALIA, *Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*.

dalla mancata erogazione o dalla revoca di un finanziamento, dal peggioramento delle condizioni economiche applicate o da altri comportamenti della banca derivanti dalla valutazione dell'affidabilità del cliente.

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

### **Riferimenti bibliografici**

- AGNESE A., *Manuale del contenzioso sulla trasparenza bancaria*, Pacini Editore, Pisa, 2016.
- ALPA G., *La trasparenza dei contratti bancari*, Cacucci, Bari, 2003.
- BANCA D'ITALIA, *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario*, n. 7, luglio 2017.
- CARATELLI M., *La trasparenza tra banche e clienti. Fabbisogni informativi ed intervento pubblico*, Franco Angeli, Milano, 2006.
- DELL'ATTI S., SYLOS LABINI S. (a cura di), *La trasparenza informativa. L'impatto delle nuove regole su banche, mercati e clienti*, Egea, Milano, 2014.
- DOLMETTA A.A., *Trasparenza dei prodotti bancari. Regole*, Zanichelli, Bologna, 2013.
- MOTTURA P. (a cura di), *Banca: economia e gestione*, Egea, Milano, 2016.
- SEMERARO M., "Anatocismo bancario, divieto di anatocismo e relativo ambito di operatività", in *Rivista di diritto bancario*, n. 13, 2017.