



MANUALE SULLA TRASPARENZA

Matrice delle revisioni

Edizione	Data	Revisione	Data	Motivo revisione	Emesso da	Approvato da
01	11.12.2009	00	11.12.2009	Prima emissione	Ufficio Affari Generali	CdA
01	11.12.2009	01	04.07.2012	Aggiornamento a seguito di ingresso in nuovi mercati	Ufficio Affari Generali	CdA
01	11.12.2009	02	20.11.2015	Aggiornamento a seguito di modifiche normative	Ufficio Affari Generali	CdA

Indice

1. PREMESSA.....	4
2. PUBBLICITA' E INFORMAZIONE PRECONTRATTUALE	5
2.1 Principali diritti del Cliente	5
2.2 Guide pratiche	5
2.3 Fogli informativi	6
2.4 Annunci pubblicitari	8
2.5 Consegna di copia del contratto	8
2.6 Documento di sintesi.....	9
2.7 Indicatore sintetico di costo.....	9
3. CONTRATTI	10
3.1 Forma e contenuto dei contratti.....	10
3.2 Contenuto dei contratti.....	11
4. COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA	12
4.1 Variazioni contrattuali.....	12
4.2 Comunicazioni periodiche alla clientela.....	13
4.3 Richiesta di documentazione su singole operazioni.....	14
5. CONTROLLI	15

1. PREMESSA

In data 15 luglio 2015 la Banca d'Italia ha emanato le nuove "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti - .

Il citato provvedimento modifica alcuni profili contenuti nell'analoga precedente disciplina, adottata il 29 luglio 2009, al fine di: recepire innovazioni normative intervenute negli ultimi anni, realizzare una semplificazione dei documenti informativi e fornire chiarimenti sulla disciplina attuale.

Lo scopo è sempre quello da parte degli Intermediari di porre 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, in modo da assicurare ai Clienti un'informazione chiara e accessibile, che garantisca l'esatta percezione di tutti i costi connessi ai servizi offerti, il loro facile confronto con offerte provenienti da altri intermediari, la comprensione dei loro diritti e i modi con cui questi possono essere attivati e applicati in concreto.

Gli Intermediari adottano procedure interne volte ad assicurare:

- la valutazione della struttura dei prodotti e della loro conformità alla legge, con riferimento alla comprensibilità da parte della Clientela della loro struttura, delle loro caratteristiche e dei rischi tipicamente connessi ai medesimi;
- la trasparenza e la correttezza nella commercializzazione dei prodotti, con accorgimenti atti a far sì che la documentazione informativa sia completa, chiara e accessibile da parte della Clientela, la quale non deve essere indirizzata verso prodotti evidentemente inadatti rispetto alle proprie esigenze finanziarie, da parte di addetti alla rete vendita che devono avere un'adeguata e aggiornata conoscenza dei prodotti e delle regole sulla trasparenza;
- forme di remunerazione e valutazione degli addetti alla propria rete di vendita che non costituiscano un incentivo a commercializzare prodotti non adeguati rispetto alle esigenze finanziarie dei clienti.

Le procedure interne sono informate a principi di proporzionalità, adeguatamente formalizzate e periodicamente valutate, per verificare l'adeguatezza e l'efficacia e per rimediare alle carenze eventualmente riscontrate, tenendo anche conto dei reclami pervenuti.

Le funzioni di controllo considerano il rispetto delle procedure nell'ambito delle valutazioni sul presidio dei rischi operativi e reputazionali, svolgendo opportuni accertamenti e riferendo agli organi aziendali con periodicità almeno annuale e, comunque, ogni qualvolta siano state accertate gravi carenze.

2. PUBBLICITA' E INFORMAZIONE PRECONTRATTUALE

2.1 Principali diritti del Cliente

Il documento è abrogato in quanto a fronte dell'evoluzione normativa degli ultimi anni l'utilità pratica del documento è gradualmente venuta meno, a causa della presenza di diritti peculiari per ciascun prodotto che non rendono più omogeneo il complesso di diritti della clientela.

2.2 Guide pratiche

La disciplina in generale

Gli Intermediari mettono a disposizione della Clientela appositi documenti ("Guide") concernenti:

- i contratti di conto corrente offerti ai consumatori e i servizi più comunemente associati, quali carte di debito (ad es. Bancomat), assegni, carte di credito, scoperti, ecc.;
- i mutui ipotecari offerti ai consumatori;
- il credito ai consumatori;
- l'accesso ai meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie (Arbitro Bancario Finanziario).

Le Guide sono stampate in conformità dei modelli pubblicati sul sito www.bancaditalia.it e, per la Guida pratica sull'arbitro Bancario Finanziario, sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

Il modello Confeserfidi

Confeserfidi, non erogando al momento credito ai consumatori, mette a disposizione per la clientela la sola Guida sull'accesso ai meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, nei locali aperti al pubblico e sul proprio sito internet (www.confeserfidi.it).

In caso di offerta fuori sede, la Guida deve essere consegnata al cliente e l'intermediario acquisisce un'attestazione del cliente circa l'avvenuta consegna e la conserva agli atti.

2.3 Fogli informativi

La disciplina in generale

L'Intermediario deve predisporre tanti Fogli Informativi quanti sono i prodotti offerti.

Il Foglio Informativo costituisce lo strumento principale per far conoscere alla Clientela informazioni sull'Intermediario, sulle condizioni contrattuali e sulle principali caratteristiche dell'operazione o del servizio offerto.

Il Foglio Informativo contiene almeno:

- i. informazioni sull'Intermediario (denominazione; iscrizione in albi e/o registri; indirizzo della sede legale; numero di telefono, di fax; sito internet e indirizzo di posta elettronica);
- ii. le caratteristiche e i rischi tipici dell'operazione o del servizio;
- iii. un elenco completo delle condizioni economiche offerte (ogni onere economico, comunque denominato, a carico del cliente, incluse le spese per le comunicazioni periodiche, di scritturazione contabile, di istruttoria, le penali, l'indicatore sintetico di costo se richiesto, ecc.);
- iv. le clausole contrattuali che riguardano:
 - a. il diritto di recesso spettante al Cliente e all'Intermediario;
 - b. i tempi massimi per la chiusura del rapporto;
 - c. i mezzi di tutela stragiudiziale di cui la Clientela può avvalersi.

I Fogli Informativi sono datati e tempestivamente aggiornati. Copia dei Fogli Informativi è conservata dall'Intermediario per 5 anni.

I Fogli informativi devono essere messi a disposizione dei Clienti nei locali aperti al pubblico e sul sito internet qualora l'Intermediario se ne avvalga per rendere note le caratteristiche dei propri prodotti.

Nel caso di offerta fuori sede, i Fogli Informativi riportano, oltre alle informazioni sull'Intermediario, i dati e la qualifica (per i soggetti iscritti in albi o elenchi, sono riportati gli estremi dell'iscrizione) del soggetto che entra in rapporto con il Cliente (ad es. dipendente, agente in attività finanziaria, mediatore creditizio, ecc.) ed eventuali costi ed oneri aggiuntivi derivanti da tali modalità di offerta.

Il soggetto che procede all'offerta deve consegnare al Cliente, in tempo utile prima che il contratto sia concluso o che il Cliente sia vincolato da un'offerta, il Foglio Informativo del prodotto prescelto, acquisendo l'attestazione di avvenuta consegna che verrà conservata agli atti.

Per le operazioni di finanziamento comunque denominate, i Fogli Informativi riportano l'indicazione che il cliente potrà consultare lo specifico Tasso Effettivo Globale Medio

(TEGM), previsto dalla c.d. legge antiusura n. 108/1996 articolo 2, sul cartello affisso ai sensi del comma 3 del medesimo articolo, nonché sul sito internet qualora l'Intermediario se ne avvalga.

Nel caso di offerta fuori sede, il documento contenente i Tassi Effettivi Globali Medi (TEGM) previsti dalla legge 108/1996 (c.d. legge antiusura) deve essere consegnato al Cliente acquisendo l'attestazione di avvenuta consegna che verrà conservata agli atti.

Il Foglio Informativo include anche le informazioni sui servizi accessori se essi sono disciplinati dal provvedimento Bankitalia sulla trasparenza.

Nel caso di commercializzazione, accanto ad un contratto di finanziamento, di servizi accessori (servizi offerti, anche gratuitamente, insieme ad un servizio principale, su base obbligatoria o facoltativa, anche se non strettamente connessi ad esso, come ad es. i contratti di assicurazione), tale scelta deve essere da una serie di cautele particolari.

A tal fine, l'Intermediario deve adottare procedure organizzative e di controllo interno che assicurino:

- una valutazione dei rischi (anche legali e reputazionali) connessi con l'offerta contestuale di più contratti;
- la comprensibilità per i clienti della struttura, delle caratteristiche e dei rischi tipicamente connessi con la combinazione dei prodotti offerti contestualmente, per cui le procedure di commercializzazione devono essere improntate a canoni di trasparenza e correttezza, in modo che il Cliente sia avvertito in modo chiaro dell'esistenza di contratti offerti in via obbligatoria contestualmente al finanziamento;
- la corretta inclusione nel TAEG dei costi dei servizi accessori connessi con il contratto di finanziamento;
- 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;
- il rispetto della disciplina di settore in cui il servizio accessorio eventualmente ricade.

Il modello Confeserfidi

Confeserfidi predispone tanti Fogli Informativi quanti sono i prodotti e servizi offerti anche non di rischio.

2.4 Annunci pubblicitari

La disciplina in generale

Gli annunci pubblicitari devono essere chiaramente riconoscibili come tali.

In particolare, essi specificano:

- i) la propria natura di messaggio pubblicitario con finalità promozionale;
- ii) la necessità di fare riferimento, per le condizioni contrattuali, ai Fogli Informativi, indicando le modalità con cui questi ultimi sono messi a disposizione dei Clienti.

Gli annunci pubblicitari relativi a operazioni di finanziamento, nei quali l'Intermediario dichiara il tasso di interesse o altre cifre concernenti il costo del credito, indicano – ove previsto – il TAEG, specificandone il periodo minimo di validità, ossia il periodo nel quale l'Intermediario pratica le condizioni pubblicizzate.

Il modello Confeserfidi

Confeserfidi osserva nei suoi annunci pubblicitari le prescrizioni di cui sopra.

2.5 Consegna di copia del contratto

La disciplina in generale

Prima della conclusione del contratto, l'Intermediario consegna al Cliente, su sua richiesta, una copia del testo contrattuale idoneo per la stipula; a scelta del Cliente può essere consegnato il solo documento di sintesi. La consegna avviene entro tempi congrui rispetto alla richiesta.

Nei contratti di finanziamento, considerato che la determinazione delle condizioni economiche è preceduta da una istruttoria, il Cliente può scegliere tra:

- i. la consegna di copia del contratto 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);
- ii. 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.

Negli altri casi la consegna è sempre gratuita.

La consegna non impegna le parti alla conclusione del contratto.

In caso di modifica delle condizioni contrattuali indicate nella copia consegnata al Cliente, l'Intermediario, prima della conclusione del contratto, ne informa il Cliente stesso e, su richiesta di quest'ultimo, gli consegna una copia completa del nuovo testo contrattuale idonea per la stipula ovvero una nuova copia del documento di sintesi.

Il modello Confeserfidi

Confeserfidi adempie agli obblighi di cui sopra su richiesta del Cliente.

2.6 Documento di sintesi

La disciplina in generale

Ai contratti è unito un Documento di Sintesi, che riporta in maniera personalizzata le condizioni economiche pubblicizzate nel foglio informativo relativo allo specifico tipo di operazione o servizio.

Il documento di Sintesi costituisce il frontespizio del contratto; ne è parte integrante in presenza di un accordo delle parti in tal senso.

Per i contratti di mutuo 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.

Il modello Confeserfidi

Confeserfidi ha previsto per i suoi prodotti di rischio che il Documento di Sintesi costituisca il frontespizio del contratto e ne sia parte integrante.

2.7 Indicatore sintetico di costo

La disciplina in generale

Il foglio informativo e il documento di sintesi riportano un Indicatore Sintetico di Costo denominato Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG) quando riguardano le seguenti categorie di operazioni indicate nell'Allegato alla delibera del CICR del 4 marzo 2003 (il novero delle operazioni e dei servizi soggetti all'obbligo di rendere noto il TAEG è suscettibile di variazione per tenere conto dell'evoluzione della prassi operativa):

- i) mutui;
- ii) anticipazioni bancarie;
- iii) altri finanziamenti (ad esempio i prestiti personali e i prestiti finalizzati);
- iv) aperture di credito in conto corrente offerte a clienti al dettaglio.

Il TAEG è calcolato secondo quanto previsto dalla disciplina in materia di credito per i consumatori.

Il modello Confeserfidi

Confeserfidi riporta l'indicazione del TAEG nelle operazioni di finanziamento diretto.

3. CONTRATTI

3.1 Forma e contenuto dei contratti

La disciplina in generale

I contratti sono redatti in forma scritta.

Il documento informatico soddisfa i requisiti della forma scritta nei casi previsti dalla legge (D. lgs. n. 82/2005 articoli 20 e 21).

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

Un esemplare del contratto è consegnato al Cliente. La consegna è attestata tramite 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 disposizioni sulla trasparenza, anche le norme legislative o regolamentari specificamente stabilite per l'utilizzo di tali tecniche. In questi casi, la consegna di copia del contratto può avvenire attraverso lo strumento informatico o telematico impiegato, purché su supporto durevole; ne viene acquisita l'attestazione esplicita del cliente, separatamente dalla sottoscrizione, anche in via informatica o telematica.

Il modello Confeserfidi

Confeserfidi predispone i Contratti in forma scritta. Un esemplare del contratto è consegnato al Cliente. La consegna è attestata tramite apposita sottoscrizione del Cliente, ulteriore rispetto alla firma del contratto, apposta sull'esemplare del contratto conservato dal Confidi.

3.2 Contenuto dei contratti

La disciplina in generale

I contratti indicano il tasso di interesse e ogni altro prezzo e condizione praticati, inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali oneri di mora. Sono indicate, oltre alle commissioni spettanti all'Intermediario, le voci di spesa a carico del Cliente, ivi comprese le voci relative alla comunicazione alla Clientela. Il contratto riporta tutte le condizioni applicate, incluse le condizioni generali di contratto.

Sono nulle e si considerano non apposte le clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi di interesse e di ogni altro prezzo e condizione praticati, nonché quelle che prevedono tassi, prezzi e condizioni sfavorevoli per i Clienti rispetto a quelle pubblicizzate nei fogli informativi e nei documenti di sintesi. La nullità può essere fatta valere solo dal Cliente.

Il modello Confeserfidi

I Contratti riportano le condizioni economiche e contrattuali relative al prodotto o servizio offerto al Cliente.

4. COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA

4.1 Variazioni contrattuali

La disciplina in generale

L'Intermediario può modificare unilateralmente le condizioni del contratto, qualora tale facoltà sia convenuta contrattualmente, con le condizioni e nei limiti di cui all'art. 118 del TUB.

Per cui, nei contratti di durata, la facoltà di modifica unilaterale da parte dell'Intermediario può essere convenuta esclusivamente per le clausole non aventi ad oggetto i tassi di interesse, sempre che sussista un giustificato motivo e sempre che la modifica riguardi soltanto fattispecie di variazione di clausole previste nel contratto e non comporti l'introduzione di nuove clausole.

Nei contratti a tempo indeterminato (c.d. a revoca), può essere convenuta, con clausola approvata specificamente dal Cliente, la facoltà di modificare unilateralmente da parte dell'Intermediario i tassi, i prezzi e le altre condizioni di contratto sempre qualora sussista un giustificato motivo.

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

Qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali deve essere comunicata espressamente al Cliente secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula: "Proposta di modifica unilaterale del contratto", con preavviso minimo di due mesi, in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente.

La modifica si intende approvata ove il Cliente non receda, senza spese, dal contratto entro la data prevista per la sua applicazione. In tale caso, in sede di liquidazione del rapporto, il Cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

Le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate le prescrizioni del presente articolo sono inefficaci, se sfavorevoli per il Cliente.

Il modello Confeserfidi

Confeserfidi ha previsto nel Contratto di Garanzia collettiva fidi la facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche contrattuali relativamente agli affidamenti a revoca, nel rispetto della normativa vigente.

4.2 Comunicazioni periodiche alla clientela

La disciplina in generale

Nei contratti di durata gli Intermediari forniscono ai Clienti, alla scadenza del contratto e, comunque, almeno una volta l'anno, una comunicazione analitica che dia una completa e chiara informazione sullo svolgimento del rapporto e un quadro aggiornato delle condizioni economiche applicate.

In relazione alle garanzie prestate e a quelle ricevute dall'Intermediario, le comunicazioni periodiche contengono le informazioni rilevanti per lo svolgimento del rapporto di garanzia (ad esempio, l'ammontare dell'esposizione del debitore principale).

In mancanza di opposizione 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 condizioni economiche.

Il rendiconto indica, anche mediante voci sintetiche di costo, tutte le movimentazioni, le somme a qualsiasi titolo addebitate o accreditate, il saldo debitore o creditore e ogni altra informazione per la comprensione dell'andamento del rapporto.

Il documento di sintesi, datato e progressivamente numerato, aggiorna quello unito al contratto e riporta le condizioni economiche in vigore. Le condizioni modificate rispetto la comunicazione precedente sono riportate con una specifica evidenza grafica (ad es. attraverso l'uso del grassetto).

L'invio o la consegna del documento di sintesi può essere omessa se le condizioni economiche in vigore non sono variate rispetto alla comunicazione precedente.

Il contratto stabilisce le modalità di invio delle comunicazioni periodiche alla clientela e indica i costi connessi alle diverse tecniche utilizzate. Le modalità a disposizione della Clientela includono sempre la forma cartacea e quella elettronica. In ogni momento del rapporto il Cliente ha diritto di cambiare la modalità di comunicazione utilizzata. L'offerta può prevedere la sola forma elettronica quando il contratto sia concluso con clienti obbligati per legge a dotarsi di un indirizzo di posta elettronica certificata.

Il modello Confeserfidi

Confeserfidi effettua le comunicazioni periodica alla clientela secondo quanto stabilito nella presente sezione.

4.3 Richiesta di documentazione su singole operazioni

La disciplina in generale

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 90 giorni dalla richiesta, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi 10 anni.

Al Cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione di tale documentazione.

Gli Intermediari indicano al Cliente, al momento della richiesta, il presumibile importo delle relative spese.

Resta fermo per il Cliente il diritto di accesso ai dati personali previsto dall'art. 7 del Codice sulla Privacy (D. lgs. 196/2003).

Il modello Confeserfidi

Confeserfidi applica le prescrizioni di cui alla presente sezione.

5. CONTROLLI

Ai sensi dell'art. 128 TUB, la banca d'Italia, al fine di verificare il rispetto delle disposizioni previste ai sensi del Titolo VI del TUB, può acquisire informazioni, atti e documenti ed eseguire ispezioni presso banche, Poste Italiane S.p.A. per l'attività di bancoposta, intermediari finanziari iscritti nell'albo previsto dall'art. 106, istituti di moneta elettronica e istituti di pagamento.

Ai sensi dell'art. 128 ter del TUB, qualora nell'esercizio dei controlli emergano irregolarità, la Banca d'Italia può:

- a) inibire la continuità 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 TUB;
- c) disporre in via provvisoria la sospensione, per un periodo non superiore a 90 giorni, delle attività di cui alla lettere a) e b), laddove sussista particolare urgenza;
- d) pubblicare i provvedimenti di cui sopra nel sito web della Banca d'Italia e disporre altre forme di pubblicazione, eventualmente a cura e spese dell'intermediario, quando vi siano particolari esigenze conoscitive per il pubblico.

Ai sensi dell'art. 144 del TUB, la Banca d'Italia può irrogare altre sanzioni amministrative pecuniarie nel caso di mancato rispetto delle disposizioni previste dal Titolo VI del TUB.

Ai sensi dell'art. 128 *decies* comma 2, 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 TUB da parte degli agenti di cui si avvale. 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.