

# Presentazione

Il libro, frutto della collaborazione di un gruppo di docenti delle Università Ca' Foscari Venezia, Padova e Udine che da anni si occupano di temi di economia e gestione della banca, esamina l'attività delle banche nella prospettiva delle relazioni con il mercato attraverso l'analisi delle operazioni e dei servizi offerti alla clientela.

Oltre alle operazioni di finanziamento e di raccolta e ai servizi di pagamento, che costituiscono l'attività tipica delle banche, sono illustrati i servizi di investimento e i servizi assicurativi, due aree di business in cui le banche operano con sempre maggiore intensità e che sono il risultato di una strategia di diversificazione produttiva.

Sono inoltre trattati tre temi di particolare rilevanza per l'attività delle banche e propedeutici all'analisi delle operazioni e servizi: la trasparenza nei rapporti con la clientela, che incide sull'immagine e sulla reputazione della banca; il conto corrente bancario, che rappresenta lo strumento tecnico di gestione dei flussi finanziari e monetari connessi alle operazioni e ai servizi; il processo di affidamento della clientela, che influisce sui rischi assunti dalla banca.

Il libro è destinato agli studenti dei corsi di laurea in Economia aziendale ed Economia e commercio, ma si rivolge anche a tutti coloro che intrattengono rapporti con le banche (consumatori, professionisti, imprese) e vogliono acquisire conoscenze utili per un'efficace ed efficiente gestione di tali rapporti.

ANTONIO PROTO

Venezia, gennaio 2021



## 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. 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 *operazioni di finanziamento* (vedi cap. 4).

Le altre attività finanziarie comprendono i *servizi di pagamento* (vedi cap. 6), i *servizi di investimento* (vedi cap. 7) e i *servizi previdenziali* (vedi cap. 8).

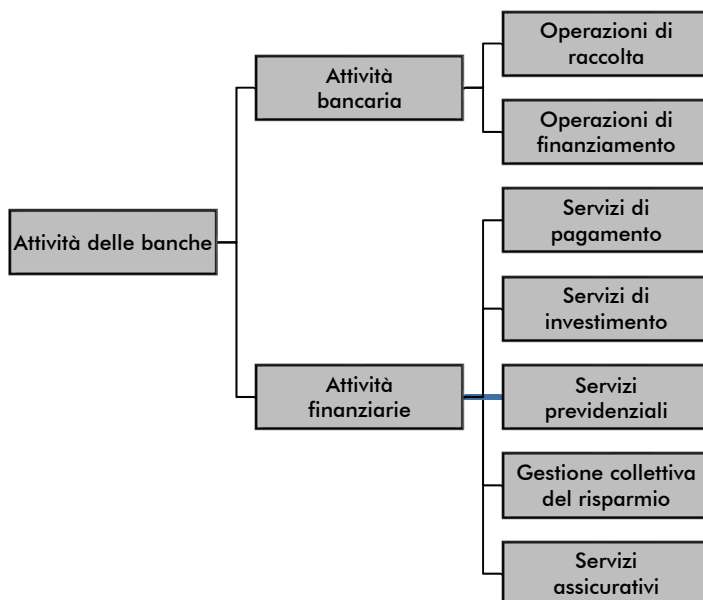
Le attività finanziarie riservate sono la *gestione collettiva del risparmio*, svolta dalle Sgr (società di gestione del risparmio), dalle Sicav (società di investimento a capitale variabile) e dalle Sicaf (società di investimento a capitale fisso), e l'*attività assicurativa*, svolta dalle imprese di 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 stipulando accordi commerciali con un'impresa di assicurazione (vedi cap. 8).

---

<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).

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 nell'offerta di operazioni e servizi alla 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.

Pertanto, 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 di gestione dei reclami.

Va infine ricordato che le norme sulla trasparenza sono derogabili solo in senso più favorevole al cliente (art. 127, comma 1, del T.U. bancario) e sono soggette al controllo della Banca d'Italia, che dispone di poteri informativi, 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).

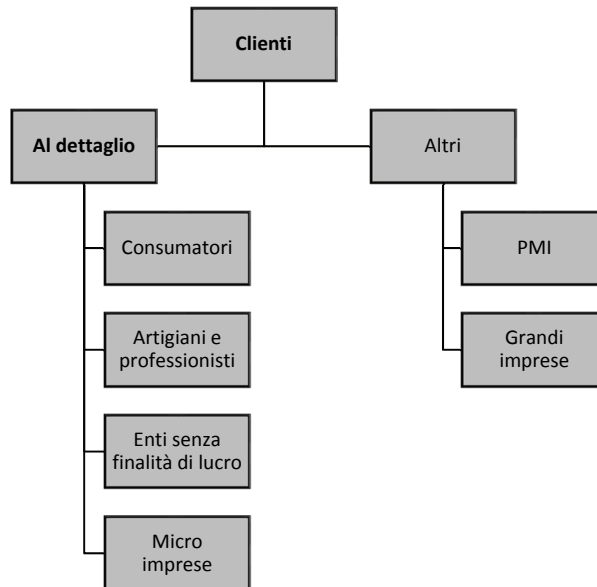
<sup>4</sup> Sono soggetti alle norme sulla trasparenza anche gli intermediari finanziari che esercitano l'attività di concessione di finanziamenti (art. 106 del T.U. bancario) e Poste Italiane S.p.A. per le attività di bancoposta.

<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 i 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 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>:

- 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.

Sono esclusi i contratti predisposti unilateralmente dal cliente o che sono oggetto di trattativa individuale.

La pubblicità si attua attraverso i documenti informativi destinati ai clienti: le guide pratiche; il foglio informativo; la copia del contratto; il documento di sintesi.

La banca deve:

- mettere a disposizione dei clienti la *Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario*, redatta secondo il modello pubblicato sul sito [www.arbitrobancario-finanziario.it](http://www.arbitrobancario-finanziario.it);
- pubblicare sul proprio sito internet le guide *Comprare una casa. Il mutuo ipotecario in parole semplici*, *Il credito ai consumatori in parole semplici*, *La Centrale dei rischi in parole semplici*, *Il conto corrente in parole semplici*, conformi ai modelli pubblicati sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it).

---

<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.

Per ogni operazione e servizio la banca mette 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>11</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, accredito dello stipendio, ecc.), le valute e i termini di disponibilità e tutte le causali che determinano l'addebito al cliente di ulteriori costi, specificandone l'importo (vedi cap. 2). Se i contratti sono offerti ai consumatori, le condizioni relative ai servizi accessori (es. carte di pagamento) non comprese tra le principali condizioni economiche indicate nel foglio informativo sono riportate in uno o più fogli informativi separati riguardanti i soli servizi accessori; al cliente deve inoltre essere messo a disposizione un fascicolo contenente i fogli informativi di tutti i servizi accessori offerti insieme al conto corrente. La banca, infine, deve redigere il *documento informativo sulle spese*, che riporta tutte le spese che il consumatore deve pagare per i servizi collegati al conto corrente più rappresentativi a livello nazionale<sup>12</sup>.

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.

---

<sup>11</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 (vedi Consob, comunicazione 2 marzo 2009, n. 9019104).

<sup>12</sup> Tali servizi sono indicati con la terminologia standardizzata europea e sono inclusi nell'elenco pubblicato dalla Banca d'Italia ai sensi dell'art. 126-*undecies*, comma 1, del T.U. bancario.



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 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, consulente 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 la banca deve calcolare un *Indicatore dei Costi Complessivi* (ICC), pari alla somma delle spese e commissioni che sarebbero addebitate al cliente nel corso dell'anno al netto di oneri fiscali e interessi<sup>13</sup>, distinguendo tre tipologie di conti:

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

L'ICC deve essere indicato, per ogni profilo, nel documento informativo sulle spese e nel riepilogo delle spese (vedi par. 1.6).

Per quanto riguarda le operazioni di finanziamento (mutui, anticipazioni bancarie, aperture di credito in conto corrente ai clienti al dettaglio, altri prestiti) 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 o, in presenza di ipoteca su un immobile, da quella sul credito immobiliare ai consumatori (vedi par. 4.3).

---

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

## 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:

- 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 dal-

---

<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).

la 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 del T.U. bancario<sup>15</sup>, il contratto deve riportare uno o più esempi di applicazione della formula 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, evitando che le strategie di differenziazione dell'offerta 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 (vedi par. 1.5).

### 1.5. La modifica unilaterale delle condizioni contrattuali

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

- 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.

---

<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.

<sup>16</sup> Vedi 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.

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 condizioni 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 strumenti 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 (vedi par. 2.2). 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.

Per i consumatori, in aggiunta all'estratto conto e al documento di sintesi, la banca deve fornire, gratuitamente e almeno una volta all'anno, il *riepilogo delle spese*, un documento che riporta: tutte le spese sostenute dal consumatore nel periodo di riferimento; in caso di sconfinamenti in assenza di affidamento, il tasso di interesse debitore e gli interessi addebitati; il tasso di interesse creditore e gli interessi maturati. Il riepilogo relativo al periodo che si conclude il 31 dicembre riporta l'ICC pubblicizzato nel documento informativo sulle spese messo a disposizione dei consumatori alla data dell'invio del riepilogo delle spese e richiama l'attenzione del consumatore sulla possibilità di confrontare il totale delle spese sostenute con l'ICC, invitandolo a verificare se vi sono servizi più adatti alle sue esigenze.

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.

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>

<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.