

DIPARTIMENTO VIGILANZA BANCARIA E FINANZIARIA  
SERVIZIO TUTELA DEI CLIENTI E ANTIRICICLAGGIO (902)  
DIVISIONE VERIFICHE TRASPARENZA E CORRETTEZZA (003)

Rifer. a nota n. del

Classificazione VII 2 8

Oggetto

Operazioni di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione:  
Orientamenti di vigilanza.

Le operazioni di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione (nel prosieguo CQS) <sup>(1)</sup> costituiscono una forma di credito ai consumatori erogata da banche e società finanziarie e possono accedervi lavoratori dipendenti, pubblici e privati, e pensionati. Tale tipologia di finanziamento ha una durata massima di dieci anni e un importo della rata di rimborso non superiore alla quinta parte dello stipendio (o della pensione) netto mensile; presenta caratteristiche <sup>(2)</sup> che la rendono per molti versi assimilabile a un prestito “garantito”.

Nel processo di commercializzazione un ruolo importante è spesso svolto dagli agenti in attività finanziaria e dai mediatori creditizi.

Il comparto della CQS rappresenta una componente contenuta dei finanziamenti erogati a livello di sistema; sotto il profilo dell’inclusione finanziaria costituisce però una importante opportunità di finanziamento per clientela che potrebbe altrimenti restare esclusa dal circuito del credito.

Comportamenti impropri rilevati tra gli operatori del comparto, con riflessi su clientela per lo più fragile, hanno indotto la Banca d’Italia a intervenire con due comunicazioni al sistema già nel 2009 <sup>(3)</sup> e nel 2011 <sup>(4)</sup>.

L’attività di controllo più recente e il confronto con il mercato di aprile 2016 <sup>(5)</sup> hanno messo in evidenza il permanere di criticità nel settore e nei comportamenti verso i clienti, che incidono sul livello e la struttura dei costi, sia per le prime erogazioni sia, soprattutto, nei casi assai frequenti di rinnovo delle operazioni (non sempre rispondenti a reali esigenze finanziarie del cliente). Tra le cause, vi sono condotte opportunistiche di alcuni operatori e delle reti collocatrici.

I comportamenti impropri degli operatori, passati e recenti, appaiono all’origine del contenzioso tra intermediari e clienti che affluisce all’Arbitro Bancario Finanziario <sup>(6)</sup>, in misura imponente e non correlata alla dimensione economica di questo tipo di finanziamento.

<sup>(1)</sup> La cessione del quinto dello stipendio o della pensione, prevista dal D.P.R. 5 gennaio 1950, n. 180 e successive modificazioni, è disciplinata per i profili di competenza di questo Istituto dal titolo VI, capo II, del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (TUB) e dalle relative disposizioni di attuazione (Sezione VII e VII-bis del Provvedimento della Banca d’Italia del 29 luglio 2009 in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” di seguito “Disposizioni”).

<sup>(2)</sup> Vincolo diretto sullo stipendio o sulla pensione o sul trattamento di quiescenza e assicurazione obbligatoria per il rischio di perdita di impiego e/o per il rischio di premorienza.

<sup>(3)</sup> [https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/relazioni-int-clienti/tematicheparticolari/com\\_cess\\_quinto.pdf](https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/relazioni-int-clienti/tematicheparticolari/com_cess_quinto.pdf)

<sup>(4)</sup> <https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/archivio-norme/comunicazioni/com-cess-quinto/2011-com-cess-quinto.pdf>

<sup>(5)</sup> <https://www.bancaditalia.it/media/comunicati/documenti/2016-01/cs-cessione-quinto-16042016.pdf>

<sup>(6)</sup> Nel 2017 i ricorsi in materia sono stati quasi 22.000, cresciuti di oltre il 40 % rispetto all’anno precedente, e rappresentano il 72% del contenzioso confluito all’Arbitro.

La Banca d'Italia ritiene, tenendo anche conto di quanto emerso da occasioni di confronto con i principali attori di questo comparto <sup>(7)</sup>, che sul mercato della CQS sia necessario e urgente ridurre il contenzioso, assicurare una maggiore tutela dei clienti e mitigare i rischi operativi, reputazionali e legali per gli intermediari. Sono stati pertanto elaborati gli Orientamenti di vigilanza allegati <sup>(8)</sup> che forniscono indicazioni sui comportamenti e le prassi che la Banca d'Italia considera conformi alle norme.

Il documento è articolato in IX sezioni <sup>(9)</sup>; ciascuna di esse contiene: i) l'indicazione delle maggiori criticità riscontrate e da affrontare; ii) i principali riferimenti normativi e indicazioni applicative, frutto soprattutto dell'esperienza dell'attività di controllo; iii) alcune "buone prassi" (in separati box colorati), condotte virtuose in grado di innalzare la qualità delle relazioni con la clientela, verso le quali si auspica una progressiva convergenza.

Banche e società finanziarie operanti nel mercato della CQS sono invitate a rivedere tempestivamente le soluzioni di carattere organizzativo e applicativo sin qui seguite e ad adottare gli interventi correttivi e migliorativi necessari ad assicurare convergenza ai presenti Orientamenti. Ci si attende che tali interventi, nella misura in cui favoriscano un recupero di efficienza, conducano alla riduzione del costo complessivo del prodotto per il cliente.

Nello svolgimento dell'azione di controllo la Banca d'Italia tiene conto del complesso delle disposizioni vigenti e delle indicazioni contenute nei presenti Orientamenti di vigilanza, condivisi con l'IVASS e con l'OAM per i profili di competenza.

Il Governatore

Firmato digitalmente da  
IGNAZIO VISCO

*Delibera 145/2018*

---

<sup>(7)</sup> Da ultimo l'incontro con i principali operatori del settore svoltosi presso questo Istituto il 19 gennaio 2018.

<sup>(8)</sup> Le indicazioni contenute in questo testo valgono, per quanto applicabili, anche per le delegazioni di pagamento, disciplinate dagli artt. 1268 c.c. e seguenti e dalle circolari di settore.

<sup>(9)</sup> Le sezioni sono dedicate in particolare a: Valutazione del merito di credito e rischio di sovraindebitamento (Sezione I); Prefinanziamento e altre condotte poste in essere prima di accordare il finanziamento (Sezione II); I costi della CQS. Livello, struttura e loro rappresentazione nella documentazione pre-contrattuale e contrattuale (Sezione III); Polizze assicurative (Sezione IV); Rete distributiva. Doveri dei distributori e trasparenza del costo della rete (Sezione V); Rete distributiva. Responsabilità delle banche e degli intermediari finanziari (Sezione VI); Rete distributiva. Remunerazione (Sezione VII); Comunicazioni alla clientela (Sezione VIII); Cessione di rapporti (Sezione IX).





## OPERAZIONI DI FINANZIAMENTO CONTRO CESSIONE DEL QUINTO DELLO STIPENDIO O DELLA PENSIONE ORIENTAMENTI DI VIGILANZA

### I. VALUTAZIONE DEL MERITO DI CREDITO E RISCHIO DI SOVRAINDEBITAMENTO.

1. La Vigilanza ha riscontrato che non sempre gli intermediari conducono una adeguata valutazione del merito di credito del prenditore, spesso sostituita dalla valutazione della posizione finanziaria del datore di lavoro.
2. Gli intermediari devono assicurare che i clienti siano indirizzati verso forme di finanziamento coerenti con le loro condizioni economico-finanziarie e che ricevano l'assistenza e i chiarimenti necessari a valutare tale coerenza. Prima della conclusione del contratto di CQS, l'intermediario finanziatore effettua una valutazione del merito di credito <sup>(10)</sup> del cliente sulla base di informazioni adeguate, anche fornite dal cliente stesso e integrate se del caso consultando una banca dati pertinente. La presenza delle garanzie previste nel contratto di CQS non esime dalla necessità di valutare il merito di credito del cliente, anche nel caso in cui i crediti o i contratti siano destinati a essere ceduti.
3. Nel valutare il merito creditizio del cliente, gli intermediari tengono conto anche del rischio di uno stato di indebitamento eccessivo <sup>(11)</sup>, pure in occasione di operazioni di estinzione anticipata e rinnovi, soprattutto quando queste avvengono in prossimità del termine minimo di legge.
4. Se gli intermediari sottopongono al cliente un questionario, a supporto della valutazione del merito creditizio e della prevenzione di rischi di sovraindebitamento, essi restano responsabili della qualità delle informazioni acquisite.
5. È buona prassi considerare, nel rispetto della *privacy*, anche la condizione del nucleo familiare, nei casi in cui sia rilevante per valutare l'affidabilità del debitore e la sostenibilità del debito.

<sup>(10)</sup> Le regole sulla valutazione del merito creditizio rilevanti ai fini della CQS sono contenute nell'art. 124-bis TUB, in un provvedimento del CICR (cfr. Decreto del Ministro dell'Economia e delle finanze - Presidente del CICR del 3 febbraio 2011. In particolare, cfr. art 6 rubricato "*verifica del merito creditizio del consumatore*"), nelle Disposizioni e in Circolari della Banca d'Italia (cfr. la sezione VII, par. 4.3, delle Disposizioni; Circolare n. 285/2013, Parte I, Titolo IV, Capitolo 3, Allegato A; Circolare n. 288/2015, Titolo III, Capitolo 1, Sezione VII).

<sup>(11)</sup> Al ricorrere dei presupposti, anche tali crediti potrebbero essere interessati dalle procedure previste in caso di crisi da sovraindebitamento del consumatore (L. 3/2012 e successive modificazioni, c.d. "fallimento del consumatore").

## **II. PREFINANZIAMENTO E ALTRE CONDOTTE POSTE IN ESSERE PRIMA DI ACCORDARE IL FINANZIAMENTO.**

6. Sono state segnalate condotte volte a vincolare il cliente alla stipula di una nuova operazione anche prima che siano decorsi i termini normativamente previsti <sup>(12)</sup>; fra queste condotte rientra la prassi di concedere prestiti personali, erogati in anticipo rispetto al momento in cui sarà possibile il rinnovo della CQS.
7. Si ritiene elusivo della normativa vigente accordare credito per favorire l'estinzione dell'operazione in corso prima del termine minimo di legge, funzionale alla successiva stipula di un nuovo contratto di CQS. Gli intermediari devono evitare qualunque condotta - anche posta in essere con l'intervento di terzi - che porti al risultato vietato dalla legge o si traduca in una limitazione della possibilità per il cliente di valutare, una volta maturati i termini, la convenienza a rinnovare il finanziamento e le condizioni proposte. Resta ovviamente ferma la necessità di rispettare le riserve di attività per la concessione del credito.
8. Non si può contrarre una nuova cessione prima che siano stati pagati i 2/5 delle rate pattuite nel contratto.

9. È buona prassi indicare al cliente, anche nell'ambito delle comunicazioni periodiche e dei conteggi estintivi, il momento a partire dal quale è possibile rinnovare l'operazione di cessione.

10. Gli intermediari sono responsabili del rispetto della disciplina di trasparenza da parte degli agenti di cui si avvalgono. Essi adottano idonei presidi di controllo sull'operato della rete distributiva anche con riferimento alle condotte rappresentate nel presente paragrafo e prevedono, all'occorrenza, efficaci e tempestive azioni di rimedio e di segnalazione alle Autorità competenti.

## **III. I COSTI DELLA CQS. LIVELLO, STRUTTURA E LORO RAPPRESENTAZIONE NELLA DOCUMENTAZIONE PRE CONTRATTUALE E CONTRATTUALE.**

### **III.1 RAPPRESENTAZIONE DEI COSTI.**

11. È stata diffusamente riscontrata la mancanza di chiarezza nella rappresentazione dei costi (ad esempio: duplicazione di commissioni a fronte di una medesima attività; ambiguità nel discriminare tra costi *upfront* e *recurring*). Ciò può tradursi in un ingiustificato innalzamento del livello complessivo dei costi e in una sottovalutazione degli importi oggetto di restituzione in caso di estinzione anticipata dei contratti. Sono numerose le decisioni dell'ABF che censurano tali comportamenti.
12. Le Disposizioni richiedono che la documentazione precontrattuale e contrattuale indichi in modo chiaro i costi applicabili al finanziamento; in relazione al diritto del consumatore al rimborso anticipato, vanno anche indicate le modalità di calcolo della riduzione del "costo totale

<sup>(12)</sup> L'art. 39, comma 1, del DPR n. 180 del 1950 vieta di "contrarre una nuova cessione prima che siano trascorsi almeno due anni dall'inizio della cessione stipulata per un quinquennio o almeno quattro anni dall'inizio della cessione stipulata per un decennio".



del credito”<sup>(13)</sup>, specificando gli oneri che maturano nel corso del rapporto (cd. “*recurring*”) e che devono quindi essere restituiti al consumatore se corrisposti anticipatamente e in quanto riferibili ad attività e servizi non goduti.

13. Le Disposizioni richiedono l’adozione di procedure interne - oggetto di verifica da parte dell’Autorità di vigilanza - idonee a individuare in maniera chiara, dettagliata e inequivoca gli oneri che maturano nel corso del rapporto. La qualificazione delle voci di costo deve essere coerente con il contenuto delle attività remunerate<sup>(14)</sup>.

14. Gli intermediari devono adottare schemi tariffari semplici e chiari, anche in termini di numero e denominazione delle commissioni<sup>(15)</sup>, facilmente comprensibili a tutte le tipologie di clientela, inclusa quella connotata da un basso livello di alfabetizzazione finanziaria. Informazioni numerose, minute e non standardizzate risultano di difficile comprensione e valutazione da parte del cliente e possono rappresentare un ostacolo alla confrontabilità delle diverse offerte.

15. È buona prassi indicare gli importi da restituire in caso di estinzione anticipata con un esempio rappresentativo (cfr. schema allegato). E’ buona prassi indicare in forma aggregata, oltre che nel dettaglio, il totale degli oneri che non verranno restituiti al cliente in caso di estinzione anticipata.

16. Schemi tariffari che incorporano nel tasso annuo nominale (TAN) la gran parte o tutti gli oneri connessi con il finanziamento contro CQS rappresentano una buona prassi di mercato. Sebbene imperniata su un’informativa non analitica, tale soluzione, che si caratterizza per la presenza di un limitato numero di commissioni, quando non del tutto assenti, assicura una maggiore tutela del cliente poiché: i) tutti gli oneri incorporati nel tasso sono sempre oggetto di restituzione in caso di estinzione anticipata a prescindere dalla loro natura; ii) semplifica la struttura tariffaria e la rende più comprensibile.

### III.2 ESTINZIONI E RINNOVI ANTICIPATI.

17. E’ stato riscontrato che i clienti spesso non sono in condizione di valutare correttamente l’onerosità delle operazioni di rinnovo dei finanziamenti CQS.

18. Le Disposizioni prevedono che, prima della conclusione del contratto, il consumatore riceva le informazioni su tutti i costi e le condizioni contrattuali applicabili al prodotto offerto.

19. La necessità di rappresentare i costi in maniera chiara assume specifica rilevanza in occasione di rinnovi anticipati dei finanziamenti CQS, quando è più alto il rischio che il cliente non comprenda esattamente l’onerosità effettiva dell’operazione di rinnovo<sup>(16)</sup>. Per le operazioni di

<sup>(13)</sup> Ad esempio una percentuale o un piano di rimborso di interessi e commissioni.

<sup>(14)</sup> Ad esempio, non è coerente che le commissioni di istruttoria - ove previste - siano differenziate a parità di attività svolte.

<sup>(15)</sup> Va da sé che la medesima attività non può essere remunerata nell’ambito di più voci di costo.

<sup>(16)</sup> L’operazione include oltre agli interessi e commissioni applicate sul nuovo prestito, gli oneri del finanziamento estinto pagati anticipatamente che non vengono restituiti (*upfront*). Tali oneri possono risultare molto consistenti in termini percentuali se commisurati all’importo finanziato e alla durata del prestito estinto, entrambi ridotti per effetto della estinzione anticipata.



rinnovo, gli intermediari adottano ogni iniziativa utile ad assicurare che il cliente possa valutare consapevolmente la convenienza a proseguire nell'operazione di CQS. Ciò implica che al cliente venga illustrato quanta parte del montante sia destinata all'estinzione del precedente debito e quanta al pagamento di commissioni e interessi.

20. Le Disposizioni richiedono di indicare chiaramente gli oneri oggetto di restituzione al cliente in caso di estinzione anticipata (cfr. paragrafo 12). Gli oneri applicati al finanziamento e riportati nella documentazione di trasparenza con qualificazioni generiche o ambigue (in base, ad esempio, agli orientamenti consolidati dell'ABF), in sede di estinzione anticipata vanno restituiti al cliente per la parte non maturata. In caso di mancata indicazione delle modalità utilizzate per la restituzione, si dovrà considerare il criterio del *pro rata temporis*.
21. Gli operatori dispongono in ogni caso di sistemi e procedure adeguati ad assicurare una tempestiva restituzione delle somme impropriamente addebitate al cliente o di sua spettanza <sup>(17)</sup>, in linea con quanto previsto dalle Disposizioni.
22. Si considera buona prassi non richiedere ai clienti forme di indennizzo ex art. 125-sexies TUB in caso di estinzione anticipata dei contratti, almeno nei casi in cui a seguito dell'estinzione si accenda un nuovo finanziamento CQS con lo stesso operatore.

### III.3 COERENZA TRA COSTI E ATTIVITÀ SVOLTE.

23. Il livello dei prezzi non sempre riflette le attività concretamente svolte e funzionali all'erogazione del credito. Sul cliente gravano oneri non sempre giustificati, che sono anche il frutto di scelte organizzative e operative non efficienti.
24. Interessi e commissioni applicati alla clientela dovrebbero riflettere la contenuta esposizione al rischio di credito, anche in considerazione del complesso di strumenti a garanzia del finanziamento contro CQS; le commissioni addebitate al cliente devono essere commisurate alle attività concretamente svolte <sup>(18)</sup> e funzionali alla erogazione e gestione del finanziamento.
25. E' necessario il ricorso a soluzioni procedurali e organizzative efficienti (es. convenzionamenti con datori di lavoro, informatizzazione delle procedure, tempestività delle comunicazioni tra i diversi attori, etc.), che mirino a ridurre il ricorso a soggetti terzi per il perfezionamento delle operazioni, contenere gli oneri amministrativi di gestione delle pratiche e il conseguente onere addebitato, direttamente o indirettamente, al cliente <sup>(19)</sup>.

26. È buona prassi non applicare ai clienti interessi di mora o altri oneri in caso di ritardi o mancati pagamenti imputabili al datore di lavoro o all'eventuale soggetto terzo incaricato del riversamento.

<sup>(17)</sup> In caso di ritardo nell'erogazione del finanziamento CQS rispetto al termine indicato nel contratto, i minori interessi dovuti dal cliente per questo lasso di tempo andranno ad aumentare l'importo netto erogato.

<sup>(18)</sup> Ad esempio, gli oneri di istruttoria in caso di rinnovo anticipato – soprattutto se presso lo stesso intermediario – devono essere più contenuti rispetto ai casi di prima erogazione, in ragione della pregressa conoscenza della storia del cliente (sul punto si veda anche paragrafo 57).

<sup>(19)</sup> Ad esempio, gli oneri di istruttoria addebitati al cliente in caso di cessione del quinto della pensione devono tener conto della informatizzazione delle procedure esistenti con l'INPS.



27. Per agevolare la semplificazione del processo, è buona prassi che negli accordi di convenzionamento con datori di lavoro pubblici e privati e con gli enti pensionistici (nonché con le compagnie di assicurazione e con gli eventuali cessionari dei crediti/contratti) si ricorra a modalità di scambio dei flussi informativi tra le parti che prevedano un ampio ricorso all'informatizzazione e alla dematerializzazione.

#### **IV. POLIZZE ASSICURATIVE.**

28. E' stato riscontrato che il cliente non sempre è consapevole delle reali tutele legate all'esistenza di una polizza assicurativa obbligatoria nello schema del finanziamento CQS.

29. Il DPR n. 180 del 1950 richiede la stipula di una polizza obbligatoria a tutela del rischio di premorienza e del rischio di perdita di impiego; nel caso di contratti di finanziamento con cessione della pensione sarà presente soltanto il primo tipo di polizza. Le soluzioni adottate dagli intermediari per far fronte a tale obbligo sono differenziate.

30. Gli enti finanziatori sono tenuti ad accettare polizze assicurative presentate dal cliente e stipulate in proprio <sup>(20)</sup>. A tal fine, dovranno essere fornite chiare indicazioni sui contenuti e sulle caratteristiche tecniche che tali polizze devono possedere per poter essere accettate.

31. Per le assicurazioni sulla vita, nel caso in cui la polizza sia sottoscritta direttamente dall'ente finanziatore sulla base di convenzioni con l'impresa di assicurazione <sup>(21)</sup>, - che va accuratamente selezionata in termini di solidità, affidabilità e reputazione - occorre specificare chiaramente al cliente quali eventi siano assicurati e le modalità di esercizio dei diritti al verificarsi degli eventi.

32. È buona prassi che gli enti finanziatori valutino periodicamente le convenzioni stipulate con le imprese di assicurazione anche in termini di convenienza economica rispetto a quelle presenti sul mercato a parità di coperture offerte; è buona prassi inoltre che le convenzioni definiscano specifici ed efficienti flussi informativi tra le parti, anche a tutela dei clienti.

33. Per la copertura del rischio di insolvenza non derivante da decesso del debitore, sul mercato sono in uso due schemi contrattuali: la cd. polizza "credito" e quella "perdite pecuniarie" <sup>(22)</sup>. Alla clientela andrà indicato con un linguaggio semplice e chiaro quali sono gli eventi assicurati e cosa accade quando si verifica l'evento (e, in particolare, se il cliente sia o meno liberato dal

<sup>(20)</sup> Nei casi in cui ricorrono i presupposti di cui all'articolo 28 del Decreto Legge del 24 gennaio 2012, n. 1 convertito con modificazioni dalla L. 24 marzo 2012, n. 27 e successivamente modificato dalla L. 4 agosto 2017, n. 124.

<sup>(21)</sup> Per l'assicurazione sulla vita a fronte del rischio di premorienza, lo schema contrattuale più diffuso - anche in relazione al divieto per gli intermediari assicurativi di operare in conflitto di interessi nel collocamento di polizze, nella duplice veste di collocatore e beneficiario - consiste nella stipula di una convenzione tra impresa di assicurazione ed ente finanziatore, che provvede a pagare il premio e ad informare il cliente dell'esistenza della polizza assicurativa. Il cliente è chiamato a prestare il proprio consenso ex articolo 1919 c.c. a che il finanziatore concluda un contratto avente ad oggetto tale rischio. La liquidazione degli indennizzi avviene di norma con la mera presentazione del certificato di morte e gli eredi sono liberati dal debito.

<sup>(22)</sup> Nel primo caso, il contratto assicurativo è stipulato dall'ente finanziatore (sulla base di convenzioni stipulate con compagnie da selezionare accuratamente) che, sostenendo direttamente il premio, si copre dalle perdite patrimoniali derivanti dall'insolvenza del cliente; è di norma previsto il diritto di surroga della compagnia nei confronti del debitore. Nello schema "perdite pecuniarie" è il cliente che stipula la polizza assicurativa (assicurato), ne è beneficiario e ne sostiene direttamente il costo, mentre il finanziatore è vincolatario; in questo caso non è previsto il diritto di surroga.





debito). Deve anche essere data adeguata evidenza all'esistenza del diritto di surroga e ai suoi effetti.

34. Pure per le polizze "credito" è buona prassi che gli enti finanziatori valutino le convenzioni stipulate con le imprese di assicurazione anche in termini di convenienza economica rispetto a quelle presenti sul mercato a parità di coperture offerte.

35. È buona prassi che i finanziatori condividano con le compagnie assicurative convenzionate le informazioni necessarie a una migliore quantificazione del rischio assicurato, con l'obiettivo di contenerne il relativo costo.

36. In presenza di polizze "perdite pecuniarie" collocate dallo stesso finanziatore <sup>(23)</sup> o emesse da compagnie di assicurazione del medesimo gruppo, quando viene richiesta l'estinzione anticipata – con o senza rinnovo – il cliente deve poter ottenere il rimborso delle somme di propria spettanza direttamente dal finanziatore.

37. L'onere corrisposto dal cliente per le coperture assicurative connesse con il finanziamento deve essere incluso nel TAEG secondo quanto previsto dalle vigenti Disposizioni (cfr. paragrafo 4.2.4 Sezione VII).

#### V. RETE DISTRIBUTIVA. DOVERI DEI DISTRIBUTORI E TRASPARENZA DEL COSTO DELLA RETE.

38. Il ruolo e il costo dei diversi soggetti che intervengono nella distribuzione non sono sempre rappresentati in modo chiaro e comprensibile.

39. Il ricorso a reti esterne per la distribuzione di finanziamenti CQS <sup>(24)</sup> assicura capillarità all'offerta, ma espone gli intermediari a rischi operativi, legali e reputazionali; incide inoltre in misura rilevante sul costo finale del prodotto per il cliente. È quindi necessario che gli intermediari governino l'intero processo distributivo, verificando che intervengano solo soggetti autorizzati, che il ruolo della rete distributiva trovi giustificazione in un servizio reso al cliente o all'intermediario stesso e che il relativo compenso sia coerente con il valore dell'attività prestata (cfr. paragrafi 13 e 24).

40. Gli intermediari del credito <sup>(25)</sup> sono tenuti a indicare negli annunci pubblicitari e negli altri documenti destinati ai consumatori a quale titolo operano, entro quali limiti possono svolgere la

<sup>(23)</sup> Si rammenta che il provvedimento ISVAP n. 2946/2011, modificativo dell'art. 48 del Regolamento ISVAP n. 5/2006, vieta agli intermediari assicurativi di assumere la contemporanea qualifica di beneficiario o di vincolatario delle prestazioni assicurative di una polizza e quella di intermediario della stessa.

<sup>(24)</sup> Banche e società finanziarie possono avvalersi, oltre che del proprio personale, di agenti in attività finanziaria, mediatori creditizi, altre banche o intermediari finanziari, Poste Italiane Spa e delle rispettive strutture distributive (sezione VII-bis delle Disposizioni).

<sup>(25)</sup> Secondo quanto previsto dall'art. 121, comma 1, lett. h), del TUB sono "intermediari del credito" gli agenti in attività finanziaria, i mediatori creditizi o qualsiasi altro soggetto, diverso dal finanziatore, che nell'esercizio della propria attività commerciale o professionale svolge, a fronte di un compenso in denaro o di altro vantaggio economico oggetto di pattuizione e nel rispetto delle riserve di attività previste dal Titolo VI-bis, almeno una delle seguenti attività: 1) presentazione o proposta di contratti di credito ovvero altre attività preparatorie in vista della conclusione di tali contratti; 2) conclusione di contratti di credito per conto del finanziatore.



propria attività e, in particolare, se sono legati da rapporti contrattuali con uno o più finanziatori oppure agiscono in qualità di mediatori convenzionati o non convenzionati <sup>(26)</sup>.

41. Lo svolgimento da parte di banche e società finanziarie di attività di presentazione o proposta di contratti di credito o altra attività preparatoria in vista della conclusione di tali contratti a fronte di un compenso o di altro vantaggio economico configura attività di intermediazione del credito ed è di conseguenza soggetta agli adempimenti di trasparenza.
42. Qualora il mediatore creditizio richieda al consumatore un corrispettivo per i suoi servizi il compenso è comunicato al consumatore e costituisce oggetto di accordo scritto su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, prima della conclusione del contratto di credito nel rispetto delle previsioni di cui alla Sezione VIII delle Disposizioni.
43. Il mediatore deve comunicare al finanziatore il compenso percepito, in tempo utile per l'inclusione dello stesso nel calcolo del TAEG; il compenso oggetto di comunicazione è quello che il consumatore è tenuto a versare al mediatore ai sensi dell'art. 125-*novies* TUB. Si richiamano sull'argomento anche le Comunicazioni n. 9/16, 16/17 e 17/17 dell'OAM nonché il Protocollo d'intesa tra ABI, OAM, Associazioni delle società finanziarie e dei mediatori <sup>(27)</sup>. Nell'ambito dell'informativa precontrattuale richiesta per il credito ai consumatori (c.d. SECCI<sup>28</sup>) il finanziatore deve indicare l'eventuale costo della mediazione creditizia posto a carico del consumatore e da questi versato. Le Disposizioni definiscono le specifiche modalità di rappresentazione dell'informativa al cliente (Sezione VII bis).

44. Schemi tariffari che incorporano nel tasso annuo nominale (TAN) il compenso per l'attività di intermediazione del credito (ad eccezione del compenso di mediazione versato dal consumatore) rappresentano una buona prassi di mercato (vedi anche paragrafo 16).

## **VI. RETE DISTRIBUTIVA. RESPONSABILITÀ DELLE BANCHE E DEGLI INTERMEDIARI FINANZIARI.**

45. È stata osservata in alcuni casi un'attività di sollecitazione da parte delle reti alla conclusione di operazioni di estinzione e rinnovo anticipato, poco attenta alle reali esigenze finanziarie dei clienti e motivata dalle rilevanti commissioni incassate in anticipo sui finanziamenti. Analoghe condotte sono ascrivibili ad agenti che cambiano intermediario mandante e sollecitano i propri clienti a estinguere le operazioni in essere per rinnovarle anticipatamente con il proprio nuovo mandante. In alcuni casi è emerso che gli intermediari del credito (o soggetti ad essi collegati) propongono reclamo e ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per conto del cliente, dietro compenso, contro l'intermediario per il quale avevano in precedenza operato.

<sup>(26)</sup> Cfr. art. 125-*novies* TUB e Sezione VII delle Disposizioni.

<sup>(27)</sup> Disponibile al link: <http://www.organismo-am.it/news-home-page/720-protocollo-d-intesa-tra-abi-oam-associazioni-delle-societa-finanziarie-e-dei-mediatori-per-rafforzare-la-trasparenza-nei-finanziamenti>. La mancata o tardiva comunicazione del compenso ricevuto da parte del mediatore ai fini dell'inclusione nel TAEG va segnalata, ove del caso, all'OAM.

<sup>(28)</sup> Documento standard denominato "Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori" (IEBCC o SECCI).





46. Gli intermediari bancari e finanziari <sup>(29)</sup> sono responsabili del rispetto, da parte della rete distributiva, delle previsioni di trasparenza e correttezza, così come di eventuali danni arrecati alla clientela <sup>(30)</sup>; devono presidiare i rischi conseguenti a condotte scorrette anche da parte degli addetti alla rete di vendita e dotarsi di assetti organizzativi in linea con quanto richiesto dalla normativa adottando procedure che consentano di accertare che i clienti, prima di essere vincolati da un contratto o da una proposta, abbiano avuto modo di valutare adeguatamente la documentazione informativa.
47. Le procedure interne degli intermediari devono definire modalità efficaci di selezione e controllo nel continuo sull'operato della rete, ivi inclusi i collaboratori, che assicurino il rispetto di tutte le disposizioni applicabili, una qualità elevata nelle relazioni con la clientela e una preparazione professionale idonea <sup>(31)</sup>. Mancanze imputabili alla rete vanno fronteggiate con misure correttive adeguate (ammonimento/richiamo, penali, revoca del mandato, segnalazione all'Autorità competente, etc.).
48. La verifica della qualità della rete presuppone l'interazione tra le diverse funzioni aziendali e l'ufficio reclami e le strutture deputate alla gestione del contenzioso con la clientela <sup>(32)</sup>; l'adeguatezza e l'efficacia delle procedure interne a presidio del corretto funzionamento della rete di vendita deve essere periodicamente valutata per rimediare alle carenze riscontrate nei rapporti con la clientela.
49. È buona prassi che gli intermediari, nell'ambito delle procedure interne di controllo, prevedano verifiche di *audit* periodiche e ben calibrate presso la rete di cui si avvalgono, in modo da assicurare in un arco temporale, coerente con la complessità dimensionale, la copertura dell'intera rete (interna e esterna).
50. È buona prassi il ricorso a indagini telefoniche (o questionari) per verificare il grado di soddisfazione dei clienti (in fase di istruttoria e di post erogazione), il livello di correttezza e professionalità della rete e l'aderenza delle condotte al quadro normativo.
51. Per assicurare che le operazioni di rinnovo rispondano effettivamente a esigenze finanziarie rappresentate dal cliente, banche e società finanziarie dispongono di specifici strumenti di controllo sulla rete distributiva volti ad evitare e reprimere sollecitazioni e/o condotte insistenti. Esse presidiano attentamente il rispetto da parte dei soggetti di cui si avvalgono delle riserve di attività previste per l'erogazione del credito, impiegano accorgimenti per intercettare eventuali

<sup>(29)</sup> Disposizioni, Sezione XI par 2.

<sup>(30)</sup> Si richiamano, a titolo esemplificativo, l'art. 128-quater, comma 5, TUB in base al quale il mandante risponde solidalmente dei danni causati dall'agente in attività finanziaria, anche se tali danni siano conseguenti a responsabilità accertata in sede penale, nonché l'art. 128-decies, comma 2, TUB in base al quale l'intermediario è responsabile del rispetto delle disposizioni del Titolo VI del TUB da parte dei propri agenti in attività finanziaria.

<sup>(31)</sup> Nella catena distributiva possono intervenire soggetti terzi (ad es. mandatari, *servicer*, *outsourcer*) cui sono esternalizzate competenze o funzioni relative ai rapporti di finanziamento; il soggetto erogante resta in ogni caso responsabile nel garantire che dal modello operativo prescelto non derivino conseguenze negative per i diritti dei consumatori. Cfr. Comunicazione della Banca d'Italia del 10 novembre 2009 e le disposizioni in materia di controlli interni ed esternalizzazione di funzioni aziendali contenute nelle Circolari n. 285 e n. 288.

<sup>(32)</sup> Gli Orientamenti della Banca d'Italia in materia di uffici reclami del 28 aprile 2016 incoraggiano l'istituzione di strumenti di coordinamento fra le diverse funzioni aziendali che permettano di utilizzare efficacemente le informazioni ricavabili dai reclami al fine di rivedere la struttura dei prodotti offerti, le modalità di collocamento utilizzate, nonché di correggere le criticità eventualmente connesse con l'operatività di determinate strutture aziendali o di singole risorse.



criticità nel ricorso alla delega da parte dei clienti e adottano misure di rimedio con tempestività (cfr. paragrafi 10, 64 e 65).

52. Si richiama la Comunicazione n. 11/16 dell'OAM che censura la prassi degli intermediari del credito di offrire alla clientela, in sede di rinnovo di operazioni di finanziamento CQS, direttamente o per interposta persona, un "servizio accessorio" di recupero degli oneri non maturati del finanziamento estinto.

53. Rappresenta una buona prassi che le banche e le società finanziarie utilizzino indicatori per valutare la qualità della rete. A titolo di esempio: rapporto tra numero dei reclami e/o dei ricorsi all'ABF e contratti conclusi dal canale distributivo; percentuale di contratti estinti entro un determinato lasso temporale; frequenza dei rinnovi in prossimità dei termini minimi definiti dalla legge; *turn over* dei mandati ricevuti; entità - in termini assoluti e percentuali rispetto al montante - della liquidità aggiuntiva ottenuta dal cliente attraverso il rinnovo; mancata o tardiva comunicazione del compenso di mediazione ricevuto dal cliente.

54. E' buona prassi che l'intermediario accerti, mediante interlocuzione diretta con la clientela, le modalità con cui il finanziato ha avuto conoscenza del prodotto (o della possibilità di rinnovo), se si è avvalso di mediatori o di altra attività di "segnalazione", il tipo di informativa ricevuta, l'eventuale compenso richiesto e versato al mediatore, la presenza di eventuali accordi con la rete o con altri soggetti per la ripartizione di eventuali restituzioni conseguenti a reclami o decisioni ABF (es. patti quota lite).

## VII. RETE DISTRIBUTIVA. REMUNERAZIONE.

55. Sono state osservate strutture delle remunerazioni che, nel valorizzare obiettivi prettamente commerciali, rischiano di incentivare il collocamento di prodotti non adeguati alle reali esigenze finanziarie dei clienti, specie in occasione dei rinnovi.

56. Nella definizione delle proprie politiche e prassi di remunerazione del personale e di terzi addetti alla rete di vendita, gli intermediari finanziari devono tenere conto anche delle esigenze di tutela del cliente. La normativa di trasparenza <sup>(33)</sup>, così come quella prudenziale <sup>(34)</sup>, forniscono indicazioni puntuali in proposito.

57. Le remunerazioni della rete devono essere proporzionate al contenuto e alla qualità dell'attività svolta (cfr. paragrafi 13 e 24). In caso di operazioni di rinnovo del finanziamento si presume che l'attività svolta dalla rete di vendita sia più limitata (ad esempio, per la ricerca del cliente o per l'illustrazione del prodotto) e che si disponga già di elementi valutativi del cliente (ad esempio attraverso la storia dell'andamento del rapporto esistente). Conseguentemente il sistema di remunerazione deve prevedere dei meccanismi premiali differenziati, che privilegino l'acquisizione di nuova clientela rispetto all'ipotesi di rinnovo anticipato, anche quando questo avviene con un intermediario bancario o finanziario diverso rispetto al precedente erogante.

<sup>(33)</sup> Sezioni VII bis e XI par. 2 delle Disposizioni.

<sup>(34)</sup> In particolare, con riferimento agli agenti in attività finanziaria si richiama la Circolare n. 285, parte prima, titolo IV, capitolo 2, sezione IV. Per gli intermediari finanziari non bancari, si richiama la Circolare n. 288.





L'eventuale modifica dei meccanismi di remunerazione in uso non deve tradursi in un innalzamento del costo complessivo del prodotto per il cliente finale.

58. Per assicurare che il sistema di remunerazione tenga in adeguata considerazione le esigenze di tutela del cliente, è buona prassi l'adozione degli indicatori già suggeriti per valutare la qualità della rete di vendita; in aggiunta possono essere considerati ulteriori indicatori quali ad esempio il periodo di tempo intercorso tra la stipula del contratto originario e il rinnovo. E' buona prassi che la parte variabile della remunerazione venga ridotta o esclusa in caso di indicatori negativi della condotta della rete (es. reclami fondati relativi al non corretto operato dell'agente).

59. Nel determinare la remunerazione in caso di rinnovo, si ritiene una buona prassi parametrare il compenso alla differenza tra il montante dell'operazione del nuovo finanziamento e il montante residuo del finanziamento da estinguere nonché la riduzione o esclusione di componenti variabili (es. bonus, premi di produzione, etc.)

#### VIII. COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA.

60. Non sempre il cliente risulta informato adeguatamente e destinatario di tutte le comunicazioni che lo riguardano.

61. La normativa disciplina il contenuto e le modalità delle comunicazioni periodiche (Sezione VII, paragrafo 6, delle Disposizioni). In particolare, è richiesto che il cliente abbia un quadro aggiornato dell'andamento del rapporto e che riceva le informazioni rilevanti, nonché tutte le movimentazioni, anche mediante voci sintetiche di costo. Per assicurare una informativa adeguata al cliente e consentirgli di verificare la correttezza degli addebiti effettuati a suo carico, è necessario che nelle comunicazioni periodiche siano contenute anche informazioni chiare e comprensibili riguardanti i pagamenti ritardati o mancanti, anche se non imputabili al debitore (ma, ad esempio, al datore di lavoro o ad eventuali soggetti interposti).

62. In caso di richiesta di estinzione anticipata del finanziamento da parte del cliente, gli intermediari devono fornire tempestivamente i necessari conteggi estintivi; essi devono evidenziare in modo chiaro e comprensibile almeno il residuo da corrispondere, le rate pagate e quelle ancora non pagate (evidenziando quelle in scadenza e quelle già scadute in relazione al piano di ammortamento; cfr. anche paragrafo 26), l'ammontare degli oneri già corrisposti che formeranno oggetto di restituzione e quelli che invece, avendo natura *upfront*, non saranno restituiti.

63. Nel caso in cui, dopo l'estinzione del finanziamento, l'amministrazione terza ceduta (ATC) effettui ulteriori pagamenti all'intermediario a valere sul finanziamento estinto, fatto salvo il caso in cui l'ATC proceda direttamente alla compensazione e storno delle somme, sarà cura dell'intermediario darne comunicazione al cliente e restituirgli tempestivamente gli importi spettanti, secondo modalità concordate con il cliente.

64. Per assicurare al cliente un'informativa piena e completa sull'andamento del rapporto e garantirne la tutela da condotte opportunistiche (se non illegittime, da parte di soggetti sedicenti



“delegati”), qualunque comunicazione riguardante il cliente deve essere sempre indirizzata al cliente stesso presso il suo domicilio (e non quello del “delegato”), con particolare riguardo ai conteggi estintivi, alle informazioni circa gli oneri oggetto di restituzione e agli eventuali pagamenti effettuati dall’intermediario a terzi delegati dal cliente.

65. In presenza di deleghe, è buona prassi che l’intermediario verifichi la sussistenza della delega e l’identità del delegato, anche attraverso contatti diretti con il cliente.

#### IX. CESSIONE DI RAPPORTI.

66. Eventi che riguardano gli intermediari cedenti di crediti/contratti CQS (quali ad esempio liquidazioni, cancellazione dagli albi o dagli elenchi, cessazione dell’attività, fallimento ecc.) spesso comportano per la clientela difficoltà e incertezze nella ricostruzione della propria posizione debitoria e difficoltà ad esercitare i propri diritti nei confronti sia del cedente sia del cessionario. Quando il cedente mantiene il ruolo di *servicer* per il recupero del credito, il cessionario non dispone di una chiara informativa sul rapporto e sulla sua rischiosità.

67. Il perfezionamento di operazioni di cessione non deve in alcun modo ledere i diritti dei clienti, né comportare pregiudizi alla loro tutela. È indispensabile la massima collaborazione tra cedente e cessionario per assicurare sempre il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi di trasparenza e di informativa e non gravare in alcun modo sul cliente.

68. In ogni caso l’intermediario cessionario presta al consumatore, quando necessario, la massima assistenza, eventualmente attivandosi presso il cedente, affinché il cliente possa esercitare pienamente i propri diritti, anche in sede di estinzione anticipata del finanziamento.

69. È buona prassi che, già in fase di negoziazione della cessione dei crediti o dei contratti di CQS, cedente e cessionario definiscano – in un’ottica di tutela dei diritti dei clienti – e formalizzino gli obblighi e gli adempimenti di rispettiva pertinenza, prevedendo flussi informativi che consentano a entrambe le parti di avere contezza della situazione del cliente per tutta la durata del contratto. Fermo restando quanto previsto dall’art. 125-*septies* del TUB in materia di cessione dei crediti o dei contratti, il debitore ceduto deve essere adeguatamente informato del contenuto degli accordi che ha riflessi sulle relazioni con la clientela (ad esempio, indicando il soggetto responsabile della gestione dei reclami e dei ricorsi ABF, delle richieste di estinzione, delle richieste di documentazione, etc.).

70. È buona prassi che il cessionario, nella fase propedeutica all’acquisto dei portafogli CQS, conduca una propria valutazione sulla qualità delle relazioni con la clientela del cedente, sulla base della normativa vigente e dei presenti Orientamenti di vigilanza, anche per presidiare l’esposizione a rischi legali e reputazionali derivanti dalla cessione. La *due diligence* dovrebbe in particolare riguardare lo specifico portafoglio crediti oggetto di cessione, con riferimento ad esempio agli standard contrattuali utilizzati e al contenzioso in essere.

71. Quando rimangono in capo al cedente funzioni di gestione dei crediti, il cessionario dovrebbe dotarsi di idonei sistemi di controllo sull’operato del primo, attraverso la previsione di opportuni



scambi informativi e delle attività di verifica (periodicità, contenuto, funzioni responsabili, linee di riporto, gestione degli esiti).



**ESEMPIO RAPPRESENTATIVO IMPORTI DA RESTITUIRE PER ESTINZIONE ANTICIPATA DEL FINANZIAMENTO**

<b>MONTANTE</b> (Debito complessivo)	€...
<b>INTERESSI</b> (trattenuti in sede di erogazione. In caso di estinzione anticipata saranno restituiti per la parte non maturata)	€...
<b>COSTI/COMMISSIONI UP FRONT</b> (trattenute in sede di erogazione. Non saranno restituite in caso di estinzione anticipata del finanziamento)	€...
<b>COSTI/COMMISSIONI RECURRING</b> (trattenute in sede di erogazione. Saranno restituite in caso di estinzione anticipata del finanziamento per la parte non maturata, in base alle modalità di calcolo indicata nel contratto [specificare modalità]).	€...
<b>IMPORTO NETTO EROGATO</b> (importo che viene erogato al cliente)	€...
<b>ESTINZIONE ANTICIPATA ALLO SCADERE DEL SECONDO ANNO (data)/24<sup>^</sup> RATA</b>	
(+) Debito residuo lordo al xxx*	€...
(-) Interessi non maturati, da restituire al cliente	€...
(-) Costi/commissioni non maturati, da restituire al cliente	€...
(=) Debito residuo netto da restituire alla banca per estinguere il finanziamento	€...
<b>ESTINZIONE ANTICIPATA ALLO SCADERE DEL TERZO ANNO (data)/36<sup>^</sup> RATA</b>	
(+) Debito residuo lordo al xxx	€...
(-) Interessi non maturati, da restituire al cliente	€...
(-) Costi/commissioni non maturati, da restituire al cliente	€...
(=) Debito residuo netto da restituire alla banca per estinguere il finanziamento	€...
<b>ESTINZIONE ANTICIPATA ALLO SCADERE DEL N ANNO (data)/N<sup>^</sup> RATA</b>	
(+) Debito residuo lordo al xxx	€...
(-) Interessi non maturati, da restituire al cliente	€...
(-) Costi/commissioni non maturati, da restituire al cliente	€...
(=) Debito residuo netto da restituire alla banca per estinguere il finanziamento	€...

\* Pari alla differenza tra montante e somma delle rate già pagate.