

Aprile 2018

Orientamenti di Banca d'Italia sul comparto CQS e CQP

Sabrina Galmarini, Partner, Luca Bettinelli, Associate, La Scala Società Tra Avvocati

Premessa

Con la pubblicazione degli orientamenti di vigilanza (di seguito, gli “**Orientamenti**”), avvenuta il 30 marzo 2018, Banca d'Italia si è nuovamente espressa in merito al comparto delle concessioni di finanziamento - da parte di banche e intermediari finanziari - contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione (di seguito, unitariamente intesi, “**CQS**”), con il fine di fornire, agli intermediari e al mercato, precisazioni applicative della disciplina normativa e regolamentare, di contrastare condotte improprie o, addirittura, elusive e di promuovere l'adozione di comportamenti corretti nei confronti della clientela.

Come noto, la forma di finanziamento CQS - prevista dal D.P.R. 5 gennaio 1950, n. 180 - è disciplinata per i profili di competenza di Banca d'Italia dal titolo VI, capo II, del 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 le “**Disposizioni**”).

Tale tipologia di operazione, per certi versi assimilabile ad un prestito “garantito”, costituisce una forma di credito ai consumatori (segnatamente a lavoratori dipendenti, pubblici e privati), la cui rata di rimborso non deve essere superiore alla quinta parte dello stipendio (o della pensione) netto mensile e con una durata massima non superiore a dieci anni. Tale comparto, sebbene rappresenti una componente contenuta dei finanziamenti erogati a livello di sistema, costituisce un'importante opportunità di finanziamento per una determinata tipologia di clientela che potrebbe restare esclusa dal circuito del credito.

Proprio tale circostanza ha portato Banca d'Italia a prestare, nel corso degli ultimi anni, una specifica attenzione a tale settore finanziario - nell'ambito del quale sono stati rinvenuti alcuni comportamenti impropri posti in essere dagli intermediari con riflessi negativi sulla clientela - intervenendo con due comunicazioni al sistema, pubblicate rispettivamente nel novembre del 2009 e nell'aprile del 2011. Nell'ambito dei suddetti

interventi, l’Autorità di vigilanza ebbe modo di rilevare le carenze e le irregolarità più diffuse, afferenti, in particolare:

- a) la **catena distributiva** abitualmente molto “lunga” alla quale sono riconducibili, oltre agli elevati costi di vendita, rischi operativi e reputazionali per i finanziatori;
- b) il mancato rispetto delle regole e dei principi di **trasparenza** e **correttezza** nei rapporti con la clientela;
- c) i **rinnovi anticipati**, spesso posti in essere in violazione delle disposizioni legislative e regolamentari;
- d) le non corrette modalità di **contabilizzazione** delle **commissioni**;
- e) la rilevante incidenza, sul costo complessivo a carico del cliente, delle **polizze assicurative** richieste per legge, i cui premi sono spesso determinati in modo scarsamente trasparente;
- f) le diffuse carenze nei **controlli** sulla **rete di vendita**.

Tuttavia, nonostante i predetti provvedimenti, la successiva attività di controllo e il confronto con il mercato condotto nel 2016 hanno messo in evidenza il permanere di alcune criticità, tali da far ritenere opportuno un’ulteriore intervento di sensibilizzazione per gli operatori del comparto, relativamente alla necessità di mitigare i rischi operativi, reputazionali e legali, anche al fine di garantire una maggiore tutela per i clienti,

Proprio per tale ragione, sono stati elaborati gli Orientamenti di vigilanza, i quali - esplicitando le basi dell’azione di controllo della Vigilanza – hanno il fine ultimo di contrastare le condotte non pienamente conformi, ovvero elusive del quadro normativo, indicando agli intermediari i presidi organizzativi da rafforzare e gli interventi correttivi necessari, nonché i comportamenti più virtuosi verso i quali gli operatori devono tendere, assicurando così una maggiore tutela della clientela.

Il documento predisposto da Banca d’Italia è suddiviso in IX sezioni dedicate 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*).

In ciascuna sezione vengono, tra l’altro, indicate le maggiori criticità riscontrate, le relative indicazioni applicative, frutto dell’esperienza dell’attività di controllo, nonché

alcune “buone prassi” che sarebbe auspicabile adottare usualmente nei rapporti con la clientela.

1. Valutazione del merito di credito e rischio di sovraindebitamento

Preliminarmente Banca d'Italia, richiamando quanto già rilevato nella comunicazione del 2011, sottolinea la necessità di **assicurare** - anche attraverso l'adozione di specifici presidi, anche informatici - uno scrupoloso rispetto dell'obbligo di evitare che i clienti siano indirizzati verso **operazioni non coerenti** con le proprie condizioni economico-finanziarie ed attuariali.

Si rende particolarmente necessario, a tal fine, che gli intermediari rafforzino le proprie procedure interne volte a valutare, prima della conclusione del contratto di finanziamento, la **sostenibilità dell'operazione** da parte della clientela, conformemente a quanto previsto dalla disciplina sulla valutazione del merito creditizio del cliente sulla base delle informazioni fornite dal cliente medesimo ed eventualmente integrate mediante la consultazione di una banca dati. Ciò, anche in considerazione del fatto che, in ogni caso, gli intermediari sono sempre responsabili della qualità delle informazioni acquisite al fine della valutazione del merito creditizio e della prevenzione di rischi di sovraindebitamento.

Proprio in considerazione del fatto che non sempre gli intermediari conducono una adeguata valutazione del merito di credito del cliente, spesso sostituita dalla valutazione della posizione finanziaria del datore di lavoro, in tale ambito la Vigilanza ha rammentato espressamente che la presenza delle garanzie previste nel contratto di CQS non esime l'intermediario dal valutare il merito di credito del cliente, anche in considerazione del rischio di uno stato di indebitamento eccessivo.

In tale ambito, la Vigilanza suggerisce come **buona prassi** da adottare quella di **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.

2. Prefinanziamento e altre condotte poste in essere prima di accordare il finanziamento

L'Autorità di vigilanza ha, inoltre, riscontrato la frequente **violazione** delle disposizioni concernenti i **termini** per il **rinnovo dei finanziamenti CQS** e, segnatamente, dell'art. 39, comma 1, del D.P.R. n. 180 del 1950, il quale pone il generale divieto “*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, salvo che sia stata consentita l'estinzione anticipata della precedente*”

cessione, nel qual caso può esserne contratta una nuova purché sia trascorso almeno un anno dall'anticipata estinzione”¹.

In particolare, tra le condotte poste in essere in violazione della suddetta disposizione, rientra la prassi di concedere prestiti personali, erogati in anticipo rispetto al momento in cui sarà possibile il rinnovo della CQS. In proposito, l’Autorità di vigilanza ha chiarito di ritenere elusiva qualunque attività volta, in ultima istanza, ad 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.

Peraltro, con specifico riferimento al **mancato rispetto delle disposizioni in materia di termini minimi per il rinnovo delle operazioni e di retrocessione alla clientela degli importi alla stessa spettanti in caso di estinzione anticipata del finanziamento**, Banca d’Italia segnala che la loro violazione sistematica viene considerata come una grave violazione di legge e, qualora fosse accertata, condurrebbe al probabile avvio di un procedimento sanzionatorio.

Gli intermediari devono, pertanto, evitare qualunque condotta - anche posta in essere con l’intervento di terzi - che porti al risultato vietato dalla legge o che 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.

In tale ambito, l’Autorità di vigilanza segnala come **buona prassi** quella di **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**.

3. I costi della CQS livello, struttura e loro rappresentazione nella documentazione pre contrattuale e contrattuale

3.1 Rappresentazione dei costi

Nell’ambito dell’attività di vigilanza è stata altresì riscontrata la **mancanza**, talvolta diffusa, di **chiarezza** nella **rappresentazione dei costi** (ad esempio: duplicazione di commissioni a fronte di una medesima attività; ambiguità nella ripartizione tra costi *up-front* e *recurring*, sovente non supportata da una dettagliata analisi dei costi e caratterizzate da uno sbilanciamento nei confronti della prima). Chiaramente, tale circostanza può tradursi in un ingiustificato aumento complessivo dei costi e in una diminuzione degli importi oggetto di retrocessione in caso di estinzione anticipata dei contratti.

¹ La legge prevede un’unica deroga al divieto di rinnovo delle cessioni prima che siano decorsi i termini di cui sopra (di fatto, i due quinti della durata originaria dell’operazione), nel caso in cui una cessione quinquennale venga sostituita con una decennale.

Con riferimento alle commissioni richieste nell'ambito dei finanziamenti CQS, si rammenta che:

- 1) solo una parte delle commissioni pagate interamente dalla clientela in via anticipata si riferisce a prestazioni non rimborsabili (come le spese d'istruttoria o di stipula del contratto) (c.d. quota *up front*), mentre la restante parte (c.d. quota *recurring*) è volta a coprire i rischi trattenuti (rischi di credito e di liquidità connessi con le garanzie prestate, quali ad esempio quella del “non riscosso per riscosso”) e gli oneri la cui maturazione è intrinsecamente connessa con il decorso del finanziamento (ad esempio, la gestione degli incassi e dei sinistri);
- 2) la struttura delle commissioni è spesso resa ulteriormente complessa dalla distinzione poco chiara, nell'ambito degli oneri posti a carico del cliente, tra componenti di costo dovute all'intermediario e componenti di costo dovute alla rete distributiva, rendendo incerta la quantificazione degli oneri rimborsabili *pro quota* in caso di estinzione anticipata.

Le Disposizioni richiedono espressamente 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.

E', inoltre, richiesto che tutta la documentazione precontrattuale e contrattuale indichi, in modo chiaro, i costi applicabili al finanziamento, specificando, tra l'altro, la **corretta distinzione della complessiva commissione corrisposta**, in via anticipata, dalla clientela tra **quota up front** e **quota recurring**. Peraltro, in relazione al diritto del consumatore al rimborso anticipato, devono essere altresì indicate le **modalità di calcolo della riduzione del “costo totale del credito”**, specificando gli oneri che maturano nel corso del rapporto e che devono, quindi, essere restituiti al consumatore se corrisposti anticipatamente e in quanto riferibili ad attività e servizi non goduti.

Gli intermediari devono, altresì, adottare **schemi tariffari semplici e chiari**, anche in termini di numero e denominazione delle commissioni, facilmente comprensibili a tutte le tipologie di clientela, inclusa quella connotata da un basso livello di alfabetizzazione finanziaria. In tale ambito viene precisato che informazioni numerose, minute e non standardizzate risultano di difficile comprensione e valutazione da parte della clientela e possono rappresentare un ostacolo alla confrontabilità delle diverse offerte.

È buona prassi indicare gli importi da restituire in caso di estinzione anticipata con un esempio rappresentativo, nonché indicare in forma aggregata, oltre che nel dettaglio, il totale degli oneri che, invece, non verranno restituiti al cliente in caso di estinzione anticipata.

Schemi tariffari che incorporano nel tasso annuo nominale (“TAN”) la gran parte o tutti gli oneri connessi con il finanziamento 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 tutti gli oneri incorporati nel tasso sono sempre oggetto di restituzione in caso di estinzione anticipata a prescindere dalla loro natura e semplifica la struttura tariffaria, rendendola più comprensibile.

3.2 Estinzioni e rinnovi anticipati

L'Autorità di vigilanza ha anche riscontrato che **spesso i clienti non sono in condizione di valutare correttamente l'onerosità delle operazioni di rinnovo dei finanziamenti CQS**, sebbene le Disposizioni dispongano espressamente che, prima della conclusione del contratto, il consumatore debba ricevere tutte le informazioni relative ai costi e alle condizioni contrattuali applicabili al prodotto offerto.

In particolare, relativamente all'estinzione anticipata e al connesso rinnovo delle operazioni di finanziamento, è stata riscontrata la prassi, seguita da alcuni intermediari, di indicare cumulativamente, nei contratti e nei fogli informativi, l'importo di generiche spese, non consentendo, quindi, una chiara individuazione degli oneri maturati e di quelli non maturati. Tale prassi comporta la difficoltà e, talvolta, addirittura l'impossibilità, per il cliente di individuare quali oneri debbano essere rimborsati in caso di estinzione anticipata della cessione e rende evidentemente più complessa la ripartizione delle competenze medesime nel bilancio degli intermediari, secondo l'effettiva competenza economica.

Al fine di scongiurare la mancata conoscenza da parte del cliente del diritto alla restituzione delle somme dovute in caso di estinzione anticipata e la concreta applicazione di tale principio, Banca d'Italia richiama l'attenzione degli operatori a uno **scrupoloso rispetto della normativa di trasparenza**.

In tale ambito, Banca d'Italia segnala che 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.

Nell'ambito delle operazioni di **rinnovo**, gli intermediari devono adottare ogni iniziativa necessaria ad **assicurare che il cliente possa valutare consapevolmente la convenienza a proseguire nell'operazione**, illustrando, tra l'altro, quanta parte del montante sia destinata all'estinzione del precedente debito e quanta al pagamento di commissioni e interessi.

Come già anticipato, le Disposizioni richiedono di indicare chiaramente gli oneri oggetto di restituzione al cliente in caso di estinzione anticipata. Gli oneri applicati al finanziamento e riportati nella documentazione di trasparenza con qualificazioni generiche o ambigue, in sede di estinzione anticipata dovranno essere 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*.

Conformemente alle indicazioni fornite con le precedenti comunicazioni ed in linea con quanto previsto dalle Disposizioni, **gli operatori devono dotarsi di sistemi e procedure adeguati ad assicurare una tempestiva restituzione delle somme impropriamente addebitate al cliente o di sua spettanza.**

Banca d'Italia considera una **buona prassi** quella di **non richiedere ai clienti forme di indennizzo**, ai sensi dell'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.

3.3 Coerenza tra costi e attività svolte

Il livello dei prezzi non sempre riflette le attività concretamente svolte e funzionali all'erogazione e alla gestione del finanziamento. È stato, infatti, rilevato da Banca d'Italia che spesso gravano sul cliente oneri non sempre giustificati, che sono anche il frutto di scelte organizzative e operative non sempre efficienti. Mentre, in tale specifico comportato, gli interessi e le commissioni applicati alla clientela dovrebbero, invece, riflettere la contenuta esposizione al rischio di credito, anche in considerazione del complesso di strumenti a garanzia del finanziamento.

Al fine di contenere il più possibile gli oneri, l'Autorità di vigilanza segnala la **necessità di fare ricorso a soluzioni procedurali e organizzative efficienti** (quali, ad esempio: informatizzazione delle procedure, tempestività delle comunicazioni tra i diversi attori, etc.), che mirino a **ridurre** il ricorso a **oggetti terzi** per il perfezionamento delle operazioni, contenere gli oneri amministrativi di gestione delle pratiche e il conseguente onere addebitato, direttamente o indirettamente, al cliente.

In questo senso, **Banca d'Italia considera con favore il ricorso alla stipula di convenzioni** - purché senza clausole di esclusiva - **con i datori di lavoro e gli enti previdenziali**, volte a intrattenere rapporti diretti con le amministrazioni terze cedute, anche tramite appositi collegamenti informatici. Il ricorso a tale prassi, della quale andrà fornita ampia pubblicità da parte degli intermediari convenzionati, **oltre a razionalizzare gli adempimenti amministrativi, può infatti assolvere anche ad una funzione di contenimento dei tassi applicati alla clientela.**

In tale ambito, Banca d'Italia consiglia come **buona prassi**, per agevolare la semplificazione del processo, 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 **che prevedano un ampio ricorso all'informatizzazione e alla dematerializzazione.**

Inoltre, costituisce una **buona prassi** quella di **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 tenuto al versamento.**

4. Polizze assicurative

Come noto, il DPR n. 180 del 1950 prevede obbligatoriamente, nell'ambito dello schema del finanziamento CQS, la stipula di una polizza obbligatoria a tutela del rischio di premorienza e del rischio di perdita di impiego.

In proposito, la Vigilanza ha riscontrato che, in realtà, il **cliente non sempre è consapevole delle reali tutele legate all'esistenza di una polizza assicurativa obbligatoria** nello schema del finanziamento CQS.

Peraltro, gli **enti finanziatori sono tenuti ad accettare polizze assicurative stipulate in proprio dal cliente**. A tal fine dovranno, pertanto, essere fornite ai clienti **chiare indicazioni** sui contenuti e sulle caratteristiche tecniche che tali polizze devono possedere per poter essere accettate.

In tale ambito, secondo la Vigilanza costituisce una **buona prassi** la valutazione periodica, da parte degli enti finanziatori, delle convenzioni stipulate con le imprese di assicurazione anche in termini di convenienza economica rispetto a quelle presenti sul mercato a parità di coperture offerte. E', inoltre, **buona prassi** che le convenzioni definiscano specifici ed efficienti flussi informativi tra le parti, anche a tutela dei clienti.

Mentre, per la copertura del rischio di insolvenza non derivante da decesso del debitore sono in uso, sul mercato, due schemi contrattuali:

- a) la cd. polizza "credito" e
- b) la c.d. "perdite pecuniarie".

In ogni caso, alla clientela deve essere chiaramente illustrato, con un linguaggio semplice e comprensibile, quali sono gli eventi assicurati e cosa accade nelle ipotesi in cui si verifichi l'evento (e, in particolare, se il cliente sia o meno liberato dal debito). Deve anche essere data adeguata evidenza dell'esistenza del diritto di surroga e ai suoi effetti.

Anche 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.

Costituisce **buona prassi**, dunque, 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.

Inoltre, in presenza di polizze "perdite pecuniarie" collocate dallo stesso finanziatore 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.

L'onere corrisposto dal cliente per le coperture assicurative connesse con il finanziamento deve essere incluso nel TAEG, secondo quanto previsto dalle vigenti Disposizioni.

5. Rete distributiva. Doveri dei distributori e trasparenza del costo della rete

Nel comparto della cessione del quinto la rete è spesso composta da numerosi soggetti, persone fisiche, piccole società, grandi gruppi, operatori multicomparto. In tale ambito, il ruolo e il costo dei diversi soggetti che intervengono nella distribuzione non sono sempre rappresentati in modo chiaro e comprensibile alla clientela.

Il ricorso a reti esterne per la distribuzione di finanziamenti CQS assicura capillarità all'offerta, ma espone gli intermediari a rischi operativi, legali e reputazionali, incidendo, inoltre, in misura rilevante, sul costo finale del prodotto per il cliente.

In considerazione di ciò, gli intermediari devono quindi dare maggiore impulso all'azione di razionalizzazione della rete, **snellendo e semplificando la struttura distributiva e limitando, in particolare, il ricorso a strutture piramidali, agevolano i controlli di compliance e consentono di contenere i costi a carico della clientela.**

Inoltre, gli intermediari devono adottare qualificati processi di **selezione dei collaboratori**, verificando che intervengano nel processo di erogazione dei finanziamenti CQS solo soggetti autorizzati, monitorando i comportamenti degli stessi attraverso approfondite e periodiche verifiche *offsite* e *on-site* e assicurandosi, in generale, che il ruolo della rete distributiva trovi giustificazione in un servizio reso al cliente o all'intermediario medesimo e che il relativo compenso sia coerente con il valore dell'attività prestata.

Peraltro, gli intermediari che, a vario titolo, intervengono nel processo di vendita sono, a loro volta, tenuti a dotarsi di efficienti sistemi di monitoraggio e controllo.

Sono da considerare **illegittime le prassi in base alle quali la rete distributiva** (agenti, mediatori, società finanziarie) **operi senza una preventiva individuazione della banca/finanziaria erogante.**

In particolare, **gli intermediari del credito sono tenuti a indicare negli annunci pubblicitari e negli altri documenti destinati ai consumatori a quale titolo operano, entro quali limiti possono svolgere la 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.** Lo svolgimento da parte di banche e intermediari finanziari 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 e, di conseguenza, è soggetta agli adempimenti di trasparenza.

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.

Il mediatore deve, inoltre, comunicare al finanziatore il compenso che il consumatore è tenuto a versargli ai sensi dell'art. 125-novies TUB, in tempo utile per l'inclusione dello stesso nel calcolo del TAEG.

Nei controlli operati sulla rete di vendita, dovrà essere verificato che il mediatore non assuma obblighi o impegni verso terzi con effetto vincolante nei confronti del soggetto erogante, neppure in via preliminare, che non assuma condotte che possano, per la loro ambiguità, far insorgere nei terzi l'apparenza di un potere di rappresentanza o, comunque, l'erroneo convincimento che il mediatore abbia il potere di assumere impegni per conto dell'ente erogatore di rendere comunicazioni, anche non giuridicamente vincolanti, in nome della stessa.

Sull'argomento Banca d'Italia richiama direttamente le Comunicazioni n. 9/16, 16/17 e 17/17 dell'OAM, nonché il Protocollo d'intesa tra ABI, OAM e le Associazioni delle società finanziarie e dei mediatori. Nell'ambito dell'informativa precontrattuale richiesta per il credito ai consumatori (c.d. "SECCI"), il finanziatore deve indicare - con le modalità di rappresentazione dell'informativa al cliente definite nelle Disposizioni - l'eventuale costo della mediazione creditizia posto a carico del consumatore e da questi versato.

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.

6. Rete distributiva. Responsabilità delle banche e degli intermediari finanziari

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 addirittura 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.

Gli intermediari bancari e finanziari sono responsabili del rispetto, da parte della rete distributiva, delle previsioni di trasparenza e correttezza, così come di eventuali danni arrecati alla clientela. Devono, pertanto, **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.

Le procedure interne adottate dagli intermediari devono definire modalità efficaci di selezione e controllo nel continuo sull'operato della rete, che assicurino il rispetto di tutte le disposizioni applicabili, una qualità elevata nelle relazioni con la clientela e una preparazione professionale idonea. Mancanze imputabili alla rete vanno fronteggiate con misure correttive adeguate (ammonimento/richiamo, penali, revoca del mandato, segnalazione all'Autorità competente, etc.).

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, 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.

Rappresenta una **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 ed esterna).

Costituisce, inoltre, una **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**.

Per assicurare che le operazioni di rinnovo rispondano effettivamente alle 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.

In proposito, l'Autorità di vigilanza richiama espressamente la Comunicazione n. 11/16 dell'OAM, la quale 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.

Rappresenta, inoltre, una **buona prassi** l'**utilizzo di indicatori per valutare la qualità della rete**, tra cui, 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.

E' **buona prassi**, inoltre, 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).

7. Rete distributiva. Remunerazione

Banca d'Italia ha individuato, talvolta, 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.

Nella definizione delle proprie politiche e prassi di remunerazione del personale e di terzi addetti alla rete di vendita, gli intermediari finanziari devono, invece, tenere in stretta considerazione anche le esigenze di tutela del cliente.

Le remunerazioni della rete devono essere proporzionate al contenuto e alla qualità dell'attività svolta. In particolare, 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 gli operatori dispongano già di elementi valutativi del cliente (ad esempio attraverso la storia dell'andamento del rapporto esistente).

In ogni caso, **Banca d'Italia considera con favore un sistema di remunerazione della rete che** - prevedendo 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 - **scoraggi la prassi di procedere a continui rinnovi di operazioni già in essere.**

Occorrerà, pertanto, valutare l'opportunità di prevedere la corresponsione ad agenti e mediatori di aliquote commissionali variabili tra un massimo, in caso di acquisizione di nuova clientela, e un minimo, nel caso di semplici rinnovi di operazioni già in essere presso lo stesso o altri intermediari. Fermo comunque che l'eventuale modifica dei meccanismi di remunerazione in uso non deve tradursi in un innalzamento del costo complessivo del prodotto per il cliente finale.

Nel determinare la remunerazione in caso di rinnovo, Banca d'Italia ritiene che costituisca 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.).

Per assicurare che il sistema di remunerazione tenga in adeguata considerazione le esigenze di tutela del cliente, è 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. È **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).

8. Comunicazioni alla clientela

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

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, la Vigilanza raccomanda 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).

In caso di richiesta di estinzione anticipata del finanziamento da parte del cliente, gli intermediari devono fornire tempestivamente i necessari conteggi estintivi, indicando 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), l'ammontare degli oneri già corrisposti che formeranno oggetto di restituzione e quelli che, invece, avendo natura *up-front*, non saranno restituiti.

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.

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 essergli sempre indirizzata direttamente 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.

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.**

9. Cessione di rapporti

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 ed incertezze nella ricostruzione della propria posizione debitoria e difficoltà ad esercitare i propri diritti nei confronti sia del cedente che del cessionario. Inoltre, 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.

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

In ogni caso, l'intermediario cessionario presta al consumatore, quando necessario, la massima assistenza, eventualmente attivandosi affinché quest'ultimo possa esercitare pienamente i propri diritti, anche in sede di estinzione anticipata del finanziamento.

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.).

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 degli 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.

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 rapporto, gestione degli esiti).