

**interpreta**  
analisi applicata della normativa

# La Trasparenza bancaria


Corso formazione per  
iscrizione Elenchi OAM



Normativa di  
riferimento



- **TUB** - D.Lgs. 1 settembre 1993, n. 385 - Titolo VI, come modificato dal D.Lgs. 141/2010 e succ. mod.
- Codice del consumo (D.Lgs. 206/2005)
- Delibera CICR 4 marzo 2003 (linee guida in materia di pubblicità e contratti, e dell'informazione precontrattuale)
- Istruzioni di Vigilanza per le Banche del 29 luglio 2009 (in procinto di essere modificato)



Definizione  
e ambiti

# COS'E' la trasparenza bancaria?



In senso stretto:

“l'insieme delle norme che impongono alle banche di fornire alla clientela informazioni chiare ed esatte sulle condizioni contrattuali praticate”

In senso ampio:

“l'insieme delle norme che impongono alla banca di fornire informazioni sulla struttura e sull'attività della banca o sull'intermediario, mettendo il cliente in condizione di conoscere compiutamente i diritti e gli obblighi che gli derivano dai rapporti”

## Che obiettivi persegue?

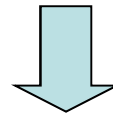


- rendere noti ai clienti gli elementi essenziali del rapporto contrattuale e le loro variazioni;
- promuovere e salvaguardare la concorrenza nei mercati bancario e finanziario (possibilità di comparare le varie offerte)

## In che modo?



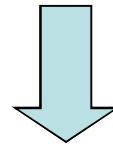
Dando un' informativa al cliente



rendere trasparente il rapporto tra banca e cliente, attenuando lo squilibrio informativo)

e

Ottenere il riequilibrio della posizione delle parti



tutela del contraente più debole, mettendolo in condizione di conoscere compiutamente i diritti e gli obblighi che gli derivano dal rapporto con la banca

# Se il cliente è un consumatore: Titolo VI Capo II TUB credito ai consumatori



La normativa sulla Trasparenza si applica al credito ai consumatori.

In particolare, il D.Lgs. 141/2010 prevede che anche Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi nell'ambito dei contratti di credito (dilazione di pagamento, prestito, o altra facilitazione finanziaria) ai consumatori siano sottoposti a tali norme in merito a:

- annunci pubblicitari;
- obblighi precontrattuali;
- contratti e comunicazioni;
- Recesso e diritti del consumatore.



## Se il cliente è un consumatore: Titolo VI Capo II TUB credito ai consumatori



### *CONSUMATORE:*

*“la persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta”*

- Sono applicabili anche le norme del Codice del consumo relative ai contratti del consumatore in generale e, precisamente, quelle relative alle **CLAUSOLE VESSATORIE** (cfr. ex art. 1469-bis e ss.)

Es.: art. 35 Cod. Consumo: *“Nel caso di contratti le cui clausole siano proposte al consumatore per iscritto, tali clausole devono essere sempre redatte in MODO CHIARO E COMPRENSIBILE”*

- In ogni caso, valgono i principi di buona fede e correttezza contrattuale come da codice civile (articoli 1175 e 1375 c.c.)



La trasparenza  
in pratica



# Il Testo Unico Bancario e altri regolamenti

La normativa in esame SI APPLICA:

- alle banche autorizzate in Italia o banche comunitarie che operano in Italia
  - agli intermediari finanziari
  - ai mediatori creditizi (disciplina dell'Offerta fuori sede)
- 
- ha un contenuto eterogeneo
  - si colloca tra l'informativa e l'integrazione del contratto
  - chi predispose il contratto deve rendere conoscibili le condizioni contrattuali che intende applicare nei rapporti con la clientela

A cosa NON si applica: art. 23 del TUF (D.Lgs. 58/1998)

## Il Testo Unico Bancario e altri regolamenti



In ogni locale aperto al pubblico devono essere pubblicizzati i tassi di interesse, i prezzi, le spese per la clientela e ogni altra condizione economica relativa alle operazioni e ai servizi offerti (ivi compresi gli interessi di mora e le valute applicate per l'imputazione degli interessi)

**N.B.** Per le operazioni di finanziamento deve essere pubblicizzato il TEGM (tasso effettivo globale medio)

Escluso in modo assoluto il rinvio agli USI poiché gli usi non sono facilmente conoscibili

Cfr.: Delibera CICR 04/03/2003 sez. II (operazioni e i servizi indicati nell'All. A); Istruzioni di vigilanza 25/07/2003 sez. II.

## L' Avviso



Contiene le principali “NORME DI TRASPARENZA”, ossia l’indicazione dei diritti e degli strumenti di tutela previsti a tutela della clientela, così da richiamare l’attenzione di quest’ultima sugli stessi.

E’ redatto in modo da facilitarne la consultazione e la comprensione da parte dei clienti.

E’ esposto nei locali aperti al pubblico e messo a disposizione dei clienti mediante copia asportabile.

## L' Avviso



Nell'avviso sono indicate, almeno, le seguenti informazioni:

- ❑ la disponibilità dei “fogli informativi” presso le dipendenze e per il tramite delle tecniche di comunicazione a distanza di cui si avvale l'intermediario e l'obbligo alla consegna del “foglio informativo” nei casi previsti
- ❑ il diritto di ottenere copia del testo del contratto idonea per la stipula, che include un documento di sintesi, riepilogativo delle principali condizioni
- ❑ il diritto di ricevere copia del contratto stipulato, che include il documento di sintesi

segue

## L' Avviso



- ❑ gli strumenti di tutela contrattuale relativi: all'obbligo di forma scritta del contratto; alla sostituzione automatica di clausole; al diritto di recesso in caso di variazioni sfavorevoli delle condizioni contrattuali; al diritto al rimborso della moneta elettronica non più utilizzata, ecc.
- ❑ il diritto di essere informati sulle variazioni sfavorevoli delle condizioni contrattuali e di ricevere le comunicazioni periodiche sull'andamento del rapporto
- ❑ gli specifici diritti riconosciuti al consumatore dalla disciplina sul credito al consumo
- ❑ le procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie eventualmente a disposizione del cliente e le modalità per accedervi.

**N.B.** *Banca Italia ha in corso una consultazione pubblica per addivenire a una semplificazione e razionalizzazione dell'informativa alla clientela nella quale è prevista l'eliminazione dell'Avviso o "Principali diritti del cliente"*

# Il Foglio informativo



Sono volti a fornire alla clientela una gamma di notizie che le consentono di identificare analiticamente il soggetto con il quale opera e di conoscere la natura e le caratteristiche dell'operazione o del servizio che pone in essere.

I fogli informativi sono:

- messi a disposizione dell'intermediario nei locali aperti al pubblico;
- sono datati e tempestivamente aggiornati;
- copia degli stessi è conservata dall'intermediario per 5 anni;
- sono *strutturati in più sezioni*,
- riportano una *legenda* esplicativa delle principali nozioni contenute;
- contengono le seguenti informazioni dettagliate:



# I Fogli informativi



## Sezioni del Foglio informativo

- ❑ *Informazioni sulla banca o sull'intermediario:* devono essere forniti tutti i dati identificativi della banca o dell'intermediario;
  - ❑ *caratteristiche e sui rischi tipici dell'operazione o del servizio:* descrizione sintetica della struttura della funzione dell'operazione con indicazione degli eventuali servizi accessori offerti unitamente a quelli pubblicizzati; rischi di tasso di interesse, di cambio, di controparte; limiti della copertura dei sistemi di garanzia;
  - ❑ *condizioni economiche dell'operazione o del servizio:* tassi di interesse; periodicità e modalità di calcolo degli interessi; interessi di mora; eventuali criteri di indicizzazione; TAEG o Indicatore Sintetico di Costo, ecc..;
- N.B.** Banca Italia ha recepito con Provvedimento 28/3/13 pubblicato in GU 82/13 la Direttiva UE 90/2011 modificando le ipotesi di calcolo del TAEG

# I Fogli informativi



segue Sezioni del Foglio informativo

- *principali clausole contrattuali*: riportano i diritti, obblighi e limitazioni nei rapporti con i clienti quali il recesso, termini esecuzione operazioni, tempi di messa a disposizione effettiva delle somme, tempi chiusura rapporto, esoneri responsabilità, rinnovo tacito contratto, organi e procedure composizione stragiudiziale controversie, foro competente, jus variandi, ...;

per le clausole più complesse, questa sezione può riportarne integralmente il testo;

in questa sezione è indicato se il contratto relativo all'operazione o servizio pubblicizzata è conforme a schemi standard raccomandati da istituzioni comunitarie o associazioni di categoria o previste da codici di condotta.

**N.B.** *Banca Italia ha in corso una consultazione pubblica per addivenire a una semplificazione e razionalizzazione dell'informativa alla clientela nella quale è prevista l'eliminazione di alcune informazioni da riportare.*

# Offerta fuori sede



Cosa significa?

*“offerta svolta il luogo diverso dalla sede legale o dalle dipendenze dell’intermediario”.*

Il soggetto che procede all’offerta è tenuto a consegnare al cliente, prima della conclusione del contratto, l’avviso contenente le "principali norme di trasparenza" e il foglio informativo che in questa tipologia di offerta deve riportare anche dati e qualifica “incaricato” e eventuali costi e oneri aggiuntivi.

L’intermediario committente verifica che il soggetto incaricato dell’offerta rispetti gli obblighi di trasparenza previsti dalla sez. II delle Istruzioni di Vigilanza – attestazione avvenuta consegna.

# Tecniche di comunicazione a distanza



Cosa significa?

*“sono tecniche di contatto della clientela diverse dagli annunci pubblicitari, che non comportano la presenza fisica e simultanea del cliente e dell’intermediario o di un suo incaricato”.*

Se l’offerta avviene tramite tali modalità, l’intermediario (o suo incaricato) deve mettere a disposizione mediante tali tecniche l’avviso e i fogli informativi su supporto cartaceo o su un altro supporto durevole, disponibile e accessibile per il cliente (fax, CD-rom, DVD, dischetti informatici), questo prima che il cliente sia vincolato dal contratto o dall’offerta.

Con specifico riferimento alla **rete Internet**, l’“avviso delle principali norme di trasparenza” e i “fogli informativi” sono accessibili direttamente dalla pagina di apertura del sito utilizzato (*home-page*) e, mediante collegamento ipertestuale, da ogni pagina del sito dedicata ai rapporti commerciali con i clienti.

# Gli annunci pubblicitari



Gli annunci pubblicitari con i quali l'intermediario rende nota la disponibilità di operazioni e servizi devono essere chiaramente riconoscibili come tali.

Le informazioni pubblicizzate non costituiscono offerta al pubblico ai sensi art. 1336 c.c.

Devono specificare la propria natura di messaggio pubblicitario con finalità promozionale e che per le condizioni contrattuali è necessario fare riferimento ai "fogli informativi", indicando le modalità in cui questi ultimi sono messi a disposizione dei clienti.

Gli annunci pubblicitari relativi a operazioni di finanziamento nei quali l'intermediario dichiara il tasso di interesse o altre cifre concernenti il costo del credito, indicano – ove previsti – il TAEG o l'indicatore sintetico di costo, specificando il relativo periodo di validità

# Informazione precontrattuale



Prima della conclusione del contratto, l'intermediario consegna al cliente che ne abbia fatto richiesta una copia completa del testo contrattuale idonea per la stipula

La consegna della copia non impegna le parti alla stipula del contratto, ma ha lo scopo di consentire al cliente una ponderata valutazione del contenuto dello stesso

In caso di modifica delle condizioni contrattuali indicate nella copia consegnata al cliente, l'intermediario, prima della stipula del contratto, ne dà informativa al cliente stesso e, su richiesta di quest'ultimo, consegna una copia completa del nuovo

Vale anche quanto detto in caso di Offerta fuori sede e Tecniche comunicazione a distanza.

## Il Documento di sintesi



Al contratto è unito un documento di sintesi, volto a fornire al cliente una chiara evidenza delle più significative condizioni contrattuali ed economiche.

Il documento di sintesi costituisce il frontespizio del contratto.

Riproduce, con modalità tali da garantire un'immediata percezione e comprensione, lo schema del foglio informativo relativo allo specifico tipo di operazione o servizio, mettendo però in risalto le condizioni economiche e le clausole contrattuali praticate al cliente.

Almeno 1 volta all'anno deve essere trasmesso al cliente un Documento di Sintesi aggiornato.

**N.B.** *Banca Italia ha in corso una consultazione pubblica per addivenire a una semplificazione e razionalizzazione dell'informativa alla clientela nella quale è prevista l'eliminazione dell'obbligo di trasmissione annuale se non sono modificate le condizioni economiche e che l'ISC sia riportato nell'estratto conto.*

# Indicatore sintetico di costo (ISC)



Obbligo di riportare, nel contratto e nel documento di sintesi delle operazioni di mutuo e di altri tipi di finanziamento, il ISC (calcolato conformemente alla disciplina sul TAEG per il credito al consumo)

L'ISC comprende gli interessi e gli oneri che concorrono a determinare il costo effettivo dell'operazione per il consumatore-cliente.

Esso consente al cliente di conoscere tutti gli oneri connessi ad una determinata operazione, offrendo maggiore trasparenza nei rapporti contrattuali; di conseguenza la sua omissione, determina la NULLITA' relativa del contratto (ossia nullità che può essere fatta valere solo dal cliente)

**N.B.** *Banca Italia ha in corso una consultazione pubblica per addivenire a una semplificazione e razionalizzazione dell'informativa alla clientela nella quale è previsto che l'ISC sia riportato nell'estratto conto.*



# I CONTRATTI



Art. 117 ss. e 127 ss. TUB e Sez. III Istruzioni di Vigilanza

## FORMA

I contratti devono essere redatti per iscritto, a pena di nullità e una copia (comprensiva delle condizioni generali di contratto) deve essere consegnata ai clienti – attestazione consegna

i contratti bancari e finanziari si presentano, quindi, con una struttura contrattuale forte ai fini della tutela del contraente debole

la nullità può essere fatta valere anche d'ufficio dal Giudice (art. 127, comma 4 TUB)

vale quanto detto in tema di tecniche di comunicazione a distanza; regole particolari per conclusione contratti con strumenti informatici

# I CONTRATTI



## CONTENUTO

I contratti devono indicare il tasso di interesse e ogni altro prezzo e condizione praticati, inclusi gli eventuali maggiori oneri in caso di mora.

In caso contrario: si applicano di diritto clausole imposte dall'art. 117 comma 6.

I contratti devono altresì indicare la periodicità della capitalizzazione.

Sono **NULLE** e si considerano **NON APPOSTE** le clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione degli elementi di cui sopra, nonché quelli che prevedono tassi, prezzi e condizioni più sfavorevoli per i clienti di quelli pubblicizzati.

# I CONTRATTI



Ipotesi in cui la forma scritta non è obbligatoria:

- ❑ per operazioni e servizi effettuati in esecuzione di previsioni contenute in contratti redatti per iscritto;
- ❑ per le operazioni e i servizi prestati in via occasionale — quali, ad esempio, ordini di pagamento a favore di terzi, acquisto e vendita di valuta estera — purché il valore complessivo della transazione non ecceda 5.000 euro e a condizione che l'intermediario:
  - ✓ mantenga evidenza dell'operazione compiuta;
  - ✓ consegni o invii tempestivamente al cliente conferma scritta dell'operazione, indicando il prezzo praticato, le commissioni e le spese addebitate;
- ❑ alle emissioni di moneta elettronica attraverso carte “usa e getta”.

In ogni caso: Successivamente all'esecuzione di un bonifico gli intermediari sono tenuti a fornire a ciascun cliente una chiara e completa informativa scritta sull'operazione, eventualmente anche per via elettronica, a meno che questi non vi rinunci espressamente.

# I CONTRATTI



## La disciplina dello *jus variandi* - Art. 118 TUB

nei contratti a tempo indeterminato, la possibilità di variare in senso sfavorevole al cliente il tasso di interesse e ogni altro prezzo e condizione deve essere espressamente indicata nel contratto con clausola approvata specificamente dal cliente. Altrimenti variazioni inefficaci se sfavorevoli al cliente.

Negli altri contratti di durata può essere convenuta la facoltà di modificare unilateralmente solo clausole NON aventi ad oggetto i tassi di interesse e solo se sussiste un giustificato motivo. Se il cliente NON è consumatore e Non è micro-impresa, possono essere messe clausole in deroga.

In ogni caso, qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali deve essere comunicata espressamente per iscritto al cliente con la dicitura obbligatoria: "*Proposta di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali*" con preavviso minimo di 2 mesi



## I CONTRATTI

### **Comunicazioni periodiche alla clientela – Art. 119 TUB**

Le comunicazioni periodiche sono dirette a fornire al cliente una completa e chiara informativa, almeno 1 volta all'anno, sullo svolgimento del rapporto e un quadro aggiornato delle condizioni applicate

Nei contratti di durata gli intermediari forniscono per iscritto ai clienti, alla scadenza del contratto e, comunque, almeno 1 volta l'anno, una comunicazione analitica sullo svolgimento del rapporto.

In mancanza di opposizione scritta da parte del cliente: le comunicazioni si intendono approvate trascorsi 60 giorni dal ricevimento

Diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre 90 giorni dalla richiesta, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni.

# I CONTRATTI



Come?

In forma scritta o altro supporto durevole

Cosa?

- a) un rendiconto (estratto conto per i rapporti regolati in conto corrente), che indica tutte le movimentazioni, le somme a qualsiasi titolo addebitate o accreditate e ogni altra informazione rilevante per la comprensione dell'andamento del rapporto;
- b) il documento di sintesi delle condizioni contrattuali, che riporta tutte le condizioni in vigore e aggiorna quello unito al contratto

In caso di operatività con i clienti di strumenti telematici, le parti possono pattuire che le comunicazioni siano fornite esclusivamente attraverso un particolare mezzo di comunicazione (es. posta elettronica)

# I CONTRATTI



## Surrogazione nei contratti di finanziamento. Portabilità

Art. 120-quater TUB – nuovo

L'esercizio della facoltà di surroga da parte del debitore (consumatore o micro-impresa) non è precluso dalla non esigibilità del credito. Il mutuante surrogato subentra nelle garanzie personali e reali accessorie al credito.

Non possono essere imposte al cliente, neanche in forma indiretta, spese o commissioni per la concessione del nuovo finanziamento, per l'istruttoria e gli accertamenti catastali.

Sono nulli patti contrari. L'eventuale nullità del patto non comporta nullità del contratto.

La surrogazione deve perfezionarsi entro 30 giorni lavorativi dalla data in cui il surrogato chiede al finanziatore l'importo esatto del debito residuo, in caso contrario è dovuto un risarcimento danni.

La surroga o la rinegoziazione non comportano il venir meno dei benefici fiscali.

La norma non si applica alla locazione finanziaria.

## In cantiere alcune modifiche sulla Trasparenza



**Banca d'Italia** ha posto in consultazione pubblica (conclusa il 6/09) un documento che propone e preannuncia alcune **importanti modifiche** alle disposizioni in materia di **trasparenza**

a seguito del:

- recepimento nel TUB ad opera del D.Lgs. 141/2010 delle disposizioni sulla trasparenza
- introduzione di nuova normativa (D.L. 201/2011 cd “manovra Monti”)
- Direttive UE (sul calcolo del TAEG e sui prestiti in valuta estera)
- Protocollo ABI/ associazioni consumatori (necessità di semplificazione)

(la documentazione si trova nella *sezione Vigilanza/Consultazioni pubbliche/Consultazioni in corso del sito della Banca d'Italia*)

segue



## La Trasparenza in breve



- **A chi si applica la disciplina di trasparenza?**
  - ✓ Banche
  - ✓ Intermediari finanziari (Poste Italiane solo per i prodotti Bancoposta)
  - ✓ IMEL
  - ✓ Confidi
  - ✓ Mediatori creditizi
  
- **Quale il contenuto degli obblighi di trasparenza?**
  - ✓ Fornire informazioni e dare pubblicità chiare alla clientela sulle condizioni contrattuali praticate ai prodotti bancari o finanziari promossi e dei diritti
  - ✓ Metterle a disposizione della clientela

## La Trasparenza in breve



- **Dove sono contenute tali informazioni?**
- ✓ Informativa precontrattuale
- ✓ Foglio Informativo
- ✓ Avviso o “Principali norme di trasparenza” o “Principali diritti del cliente”
- ✓ Copia completa del contratto
- ✓ Documento di sintesi e comunicazioni in corso di rapporto
  
- **Offerta fuori sede**
- **Tecniche comunicazione a distanza**
- **Annunci pubblicitari**
- **Poteri di controllo:**
  - di OAM su mediatori creditizi e agenti in a.f.
  - di Banca d'Italia ex art. 128-ter TUB sugli intermediari

## Le modifiche in cantiere



- ❖ Obbligo di offrire possibilità di un Conto di base
- ❖ Contratti di finanziamento dietro cessione di quote salario o pensione
- ❖ Polizze assicurative connesse a finanziamenti (cfr. art. 36-bis del DL 201/2011 “Monti”)
- ❖ Si prefigura l’eliminazione del documento “Principali diritti del cliente” (Avviso)

segue...

## Le modifiche in cantiere



- ❖ Modifica del Foglio informativo per i conti correnti destinati ai consumatori: semplificazione – Prototipo redatto da Banca d'Italia
- ❖ Documento di sintesi: inviato solo se ci sono state modifiche
- ❖ ISC: riportato nell'estratto conto periodico – Prototipo redatto da Banca d'Italia
- ❖ Valorizzazione del documento elettronico

segue..

## Le modifiche in cantiere



- ❖ Mediatori creditizi:
  - completa applicazione delle disposizioni generali di trasparenza;
  - obbligo forma scritta per tutti i contratti;
  - applicazione delle disposizioni sull'offerta fuori sede;
  - non si applicano disposizioni su comunicazioni in corso di rapporto
  
- ❖ Confidi art. 112 TUB:
  - applicazione delle disposizioni generali di trasparenza

## Soluzione stragiudiziale delle controversie ai sensi dell'art. 128-bis del t.u.b.



La legge sul risparmio (l. 262/2005) ha introdotto un nuovo articolo all'interno del TUB (art. 128-bis), il quale prescrive che gli intermediari bancari e finanziari aderiscano a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela, rimettendo a una delibera del CICR, su proposta della Banca d'Italia, la definizione dei criteri di svolgimento delle procedure e di composizione dell'organo decidente.

L'art. 128-bis prevede che le procedure per la definizione delle controversie assicurino la rapidità, l'economicità e l'effettività della tutela.

# Schema di disciplina predisposto dal documento di consultazione della Banca d'Italia



# Provvedimento Banca Italia sulle Sanzioni amministrative



**Nuovo Provvedimento Banca d'Italia del 09/02/13** su “Le sanzioni amministrative della Banca d'Italia: principi generali, procedura e tempi”

## *Principi generali:*

- tassatività dei poteri;
- trasparenza nei confronti dei soggetti interessati;
- proporzionalità rispetto alla gravità dei casi e alle situazioni degli intermediari e motivazione del provvedimento;
- contraddittorio;
- separazione tra fase istruttoria e fase decisoria;
- controllo giurisdizionale.

Di solito le sanzioni nascono da accertamenti ispettivi presso l'Intermediario

segue



# Provvedimento Banca Italia sulle Sanzioni amministrative



## *Procedura e termini*

- ❑ Gli Ispettori comunicano il rapporto ai vertici dell'intermediario **entro 90 giorni** dal termine dell'indagine ispettiva;
- ❑ L'intermediario ha **30 giorni** per formulare proprie **osservazioni** e illustrare interventi che intende adottare (possibile breve proroga), possono chiedere accesso agli atti o un'audizione;
- ❑ Inizia l'istruttoria;
- ❑ Valutate le deduzioni difensive, la Vigilanza chiude istruttoria e formula **proposta** al Direttorio della Banca d'Italia;
- ❑ Il Direttorio decide **entro 240 giorni** dalla presentazione deduzioni:
  - può accogliere proposta irrogando le sanzioni;
  - può discostarsi dalla proposta motivandolo;
  - può chiedere integrazione dell'istruttoria.

## Meritevolezza del credito - Segnalazione del Prefetto all'ABF



**D.L. 24/01/2012 art. 27-bis comma 1-quinques – attuato con Provvedimento Banca d'Italia del 13/11/2012 pubblicato in G.U. del 28/11/2012 entrato in vigore**

Aggiunge Sezione VI-bis alle Disposizioni sui Sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari avanti all' ABF

Competenza dei **Prefetti** a ricevere **istanze riservate da clienti** di banche e Intermediari finanziari relative a valutazione della **meritevolezza creditizia** che abbia portato a mancata erogazione, mancato incremento o revoca di un finanziamento, sull'inasprimento delle condizioni applicate. Il Prefetto **invita** l'intermediario a fornire entro 30 giorni risposta argomentata sul merito creditizio, dopodiché effettua una **segnalazione all'Arbitrato Bancario e Finanziario** in merito alla problematica sollevata dal cliente, il Collegio si pronuncia entro **30 giorni**

Grazie.

**interpreta**   
analisi applicata della normativa

Interpreta S.r.l.  
Via Malavolti, 5 - 41100 Modena  
Tel 059.418.350 - Fax 059.418.398  
E-mail: [info@interpreta.it](mailto:info@interpreta.it)