

**TITOLO VI**  
**TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI E DEI**  
**RAPPORTI CON I CLIENTI (1)**

**Capo I (2)**  
**Operazioni e servizi bancari e finanziari**

**Articolo 115 (3)**  
*(Ambito di applicazione)*

1. Le norme del presente titolo si applicano alle attività svolte nel territorio della Repubblica dalle banche e dagli intermediari finanziari (4).

2. Il Ministro dell'economia e delle finanze può individuare, in considerazione dell'attività svolta, altri soggetti da sottoporre alle norme del presente capo.

3. Le disposizioni del presente capo, a meno che siano espressamente richiamate, non si applicano ai contratti di credito disciplinati dai capi I-*bis* e II e ai servizi di pagamento disciplinati dal capo II-*bis* (5).

**Articolo 116 (6)**  
*(Pubblicità)*

1. Le banche e gli intermediari finanziari rendono noti in modo chiaro ai clienti i tassi di interesse, i prezzi e le altre condizioni economiche relative alle operazioni e ai servizi offerti, ivi compresi gli interessi di mora e le valute applicate per l'imputazione degli interessi. Per le operazioni di finanziamento, comunque denominate, è pubblicizzato il tasso effettivo globale medio previsto dall'articolo 2, commi 1 e 2, della legge 7 marzo 1996, n. 108. Non può essere fatto rinvio agli usi.

---

(1) Rubrica così sostituita dall'art. 4, comma 1, D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

(2) Capo così sostituito dall'art. 4, comma 2, D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

(3) Articolo così sostituito dall'art. 4, comma 2, D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

(4) Comma così modificato dall'art. 1, comma 1, lett. a), D.Lgs. 21 aprile 2016, n. 72.

(5) Comma così modificato dall'art. 1, comma 1, lett. b), D.Lgs. 21 aprile 2016, n. 72.

(6) Articolo così sostituito dall'art. 4, comma 2, D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

1-*bis*. Le banche e gli intermediari finanziari rendono noti gli indicatori che assicurano la trasparenza informativa alla clientela, quali l'indicatore sintetico di costo e il profilo dell'utente, anche attraverso gli sportelli automatici e gli strumenti di accesso tramite internet ai servizi bancari (1).

2. Il Ministro dell'economia e delle finanze, sentite la CONSOB e la Banca d'Italia, stabilisce, con riguardo ai titoli di Stato:

*a*) criteri e parametri per la determinazione delle eventuali commissioni massime addebitabili alla clientela in occasione del collocamento;

*b*) criteri e parametri volti a garantire la trasparente determinazione dei rendimenti;

*c*) gli ulteriori obblighi di pubblicità, trasparenza e propaganda, da osservare nell'attività di collocamento.

3. Il CICR:

*a*) individua le operazioni e i servizi da sottoporre a pubblicità;

*b*) detta disposizioni relative alla forma, al contenuto, alle modalità della pubblicità e alla conservazione agli atti dei documenti comprovanti le informazioni pubblicizzate;

*c*) stabilisce criteri uniformi per l'indicazione dei tassi d'interesse e per il calcolo degli interessi e degli altri elementi che incidono sul contenuto economico dei rapporti;

*d*) individua gli elementi essenziali, fra quelli previsti dal comma 1, che devono essere indicati negli annunci pubblicitari e nelle offerte, con qualsiasi mezzo effettuati, con cui i soggetti indicati nell'articolo 115 rendono nota la disponibilità delle operazioni e dei servizi.

4. Le informazioni pubblicizzate non costituiscono offerta al pubblico a norma dell'articolo 1336 del codice civile.

### **Articolo 117**

*(Contratti)* (2)

1. I contratti sono redatti per iscritto e un esemplare è consegnato ai clienti.

---

(1) Comma inserito dall'art. 2, comma 17, D.L. 24 gennaio 2015, n. 3, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2015, n. 33.

(2) Articolo così sostituito dall'art. 4, comma 2, D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141, come modificato dall'art. 3 D.Lgs. 14 dicembre 2010, n. 218.

2. Il CICR può prevedere che, per motivate ragioni tecniche, particolari contratti possano essere stipulati in altra forma.

3. Nel caso di inosservanza della forma prescritta il contratto è nullo.

4. I contratti indicano il tasso d'interesse e ogni altro prezzo e condizione praticati, inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali maggiori oneri in caso di mora.

5. *(Abrogato)*

6. Sono nulle e si considerano non apposte le clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi di interesse e di ogni altro prezzo e condizione praticati nonché quelle che prevedono tassi, prezzi e condizioni più sfavorevoli per i clienti di quelli pubblicizzati.

7. In caso di inosservanza del comma 4 e nelle ipotesi di nullità indicate nel comma 6, si applicano:

a) il tasso nominale minimo e quello massimo, rispettivamente per le operazioni attive e per quelle passive, dei buoni ordinari del tesoro annuali o di altri titoli similari eventualmente indicati dal Ministro dell'economia e delle finanze, emessi nei dodici mesi precedenti la conclusione del contratto o, se più favorevoli per il cliente, emessi nei dodici mesi precedenti lo svolgimento dell'operazione;

b) gli altri prezzi e condizioni pubblicizzati per le corrispondenti categorie di operazioni e servizi al momento della conclusione del contratto o, se più favorevoli per il cliente, al momento in cui l'operazione è effettuata o il servizio viene reso; in mancanza di pubblicità nulla è dovuto.

8. La Banca d'Italia può prescrivere che determinati contratti, individuati attraverso una particolare denominazione o sulla base di specifici criteri qualificativi, abbiano un contenuto tipico determinato. I contratti difformi sono nulli. Resta ferma la responsabilità della banca o dell'intermediario finanziario per la violazione delle prescrizioni della Banca d'Italia.

#### **Articolo 117-bis (1)**

*(Remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti)*

1. I contratti di apertura di credito possono prevedere, quali unici

---

(1) Articolo inserito dall'art. 6-bis D.L. 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla L. 22 dicembre 2011, n. 214.

oneri a carico del cliente, una commissione onnicomprensiva, calcolata in maniera proporzionale rispetto alla somma messa a disposizione del cliente e alla durata dell'affidamento, e un tasso di interesse debitore sulle somme prelevate. L'ammontare della commissione, determinata in coerenza con la delibera del CICR anche in relazione alle specifiche tipologie di apertura di credito e con particolare riguardo per i conti correnti, non può superare lo 0,5 per cento, per trimestre, della somma messa a disposizione del cliente (1).

2. A fronte di sconfinamenti in assenza di affidamento ovvero oltre il limite del fido, i contratti di conto corrente e di apertura di credito possono prevedere, quali unici oneri a carico del cliente, una commissione di istruttoria veloce determinata in misura fissa, espressa in valore assoluto, commisurata ai costi e un tasso di interesse debitore sull'ammontare dello sconfinamento.

3. Le clausole che prevedono oneri diversi o non conformi rispetto a quanto stabilito nei commi 1 e 2 sono nulle. La nullità della clausola non comporta la nullità del contratto.

4. Il CICR adotta disposizioni applicative del presente articolo, ivi compresa quelle in materia di trasparenza e comparabilità, e può prevedere che esso si applichi ad altri contratti per i quali si pongano analoghe esigenze di tutela del cliente; il CICR prevede i casi in cui, in relazione all'entità e alla durata dello sconfinamento, non sia dovuta la commissione di istruttoria veloce di cui al comma 2 (2).

### **Articolo 118 (3)**

#### *(Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali)*

1. Nei contratti a tempo indeterminato può essere convenuta, con clausola approvata specificamente dal cliente, la facoltà di modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni previste dal contratto qualora sussista un giustificato motivo. Negli altri contratti di durata la facoltà di modifica unilaterale può essere convenuta esclusivamente per le clausole non aventi ad oggetto i tassi di interesse, sempre che sussista un

---

(1) Comma così modificato dall'art. 1, comma 1-*bis*, D.L. 24 marzo 2012, n. 29, convertito, con modificazioni, dalla L. 18 maggio 2012, n. 62.

(2) Comma così modificato dall'art. 1, comma 1-*quater*, D.L. 24 marzo 2012, n. 29, convertito, con modificazioni, dalla L. 18 maggio 2012, n. 62.

(3) Articolo così sostituito dall'art. 4, comma 2, D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

giustificato motivo.

2. Qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali deve essere comunicata espressamente al cliente secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula: ‘Proposta di modifica unilaterale del contratto’, con preavviso minimo di due mesi, in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal cliente. Nei rapporti al portatore la comunicazione è effettuata secondo le modalità stabilite dal CICR. La modifica si intende approvata ove il cliente non receda, senza spese, dal contratto entro la data prevista per la sua applicazione. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il cliente ha diritto all’applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

*2-bis.* Se il cliente non è un consumatore nè una micro-impresa come definita dall’articolo 1, comma 1, lettera *t*), del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, nei contratti di durata diversi da quelli a tempo indeterminato di cui al comma 1 del presente articolo possono essere inserite clausole, espressamente approvate dal cliente, che prevedano la possibilità di modificare i tassi di interesse al verificarsi di specifici eventi e condizioni, predeterminati nel contratto (1).

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

4. Le variazioni dei tassi di interesse adottate in previsione o in conseguenza di decisioni di politica monetaria riguardano contestualmente sia i tassi debitori che quelli creditorî, e si applicano con modalità tali da non recare pregiudizio al cliente.

### **Articolo 119 (2)**

*(Comunicazioni periodiche alla clientela)*

1. Nei contratti di durata i soggetti indicati nell’articolo 115 forniscono al cliente, in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal cliente stesso, alla scadenza del contratto e comunque almeno una volta all’anno, una comunicazione chiara in merito allo svolgimento del rapporto. Il CICR indica il contenuto e le modalità

---

(1) Comma inserito dall’art. 8, comma 5, lett. *f*), D.L. 13 maggio 2011, n. 70, convertito, con modificazioni, dalla L. 12 luglio 2011, n. 106.

(2) Articolo così sostituito dall’art. 4, comma 2, D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141, come modificato dall’art. 3 D.Lgs. 14 dicembre 2010, n. 218.

della comunicazione.

2. Per i rapporti regolati in conto corrente l'estratto conto è inviato al cliente con periodicità annuale o, a scelta del cliente, con periodicità semestrale, trimestrale o mensile.

3. In mancanza di opposizione scritta da parte del cliente, gli estratti conto e le altre comunicazioni periodiche alla clientela si intendono approvati trascorsi sessanta giorni dal ricevimento.

4. Il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni. Al cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione di tale documentazione.

#### **Articolo 120 (1)**

*(Decorrenza delle valute e calcolo degli interessi)*

01. Il titolare del conto corrente ha la disponibilità economica delle somme relative agli assegni circolari o bancari versati sul suo conto, rispettivamente emessi da o tratti su una banca insediata in Italia, entro i quattro giorni lavorativi successivi al versamento.

1. Gli interessi sul versamento di assegni presso una banca sono conteggiati fino al giorno del prelevamento e con le seguenti valute:

a) dal giorno in cui è effettuato il versamento, per gli assegni circolari emessi dalla stessa banca e per gli assegni bancari tratti sulla stessa banca presso la quale è effettuato il versamento;

b) per gli assegni diversi da quelli di cui alla lettera a), dal giorno lavorativo successivo al versamento, se si tratta di assegni circolari emessi da una banca insediata in Italia, e dal terzo giorno lavorativo successivo al versamento, se si tratta di assegni bancari tratti su una banca insediata in Italia.

1-bis. Il CICR può stabilire termini inferiori a quelli previsti nei commi 1 e 1-bis in relazione all'evoluzione delle procedure telematiche disponibili per la gestione del servizio di incasso degli assegni.

---

(1) Articolo così sostituito dall'art. 4, comma 2, D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141, come modificato dall'art. 3 D.Lgs. 14 dicembre 2010, n. 218.

2. Il CICR stabilisce modalità e criteri per la produzione di interessi nelle operazioni poste in essere nell'esercizio dell'attività bancaria, prevedendo in ogni caso che:

a) nei rapporti di conto corrente o di conto di pagamento sia assicurata, nei confronti della clientela, la stessa periodicità nel conteggio degli interessi sia debitori sia creditori, comunque non inferiore ad un anno; gli interessi sono conteggiati il 31 dicembre di ciascun anno e, in ogni caso, al termine del rapporto per cui sono dovuti;

b) gli interessi debitori maturati, ivi compresi quelli relativi a finanziamenti a valere su carte di credito, non possono produrre interessi ulteriori, salvo quelli di mora, e sono calcolati esclusivamente sulla sorte capitale; per le aperture di credito regolate in conto corrente e in conto di pagamento, per gli sconfinamenti anche in assenza di affidamento ovvero oltre il limite del fido: 1) gli interessi debitori sono conteggiati al 31 dicembre e divengono esigibili il 1° marzo dell'anno successivo a quello in cui sono maturati; nel caso di chiusura definitiva del rapporto, gli interessi sono immediatamente esigibili; 2) il cliente può autorizzare, anche preventivamente, l'addebito degli interessi sul conto al momento in cui questi divengono esigibili; in questo caso la somma addebitata è considerata sorte capitale; l'autorizzazione è revocabile in ogni momento, purché prima che l'addebito abbia avuto luogo (1).

3. Per gli strumenti di pagamento diversi dagli assegni circolari e bancari restano ferme le disposizioni sui tempi di esecuzione, data valuta e disponibilità di fondi previste dagli articoli da 19 a 23 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11.

#### **Articolo 120-bis (2)**

*(Recesso)*

1. Il cliente ha diritto di recedere in ogni momento da un contratto a tempo indeterminato senza penalità e senza spese. Il CICR individua i casi in cui la banca o l'intermediario finanziario possono chiedere al cliente un rimborso delle spese sostenute in relazione a servizi aggiuntivi da questo richiesti in occasione del recesso.

---

(1) Comma sostituito prima dall'art. 1, comma 629, L. 27 dicembre 2013, n. 147 e, successivamente, così modificato dall'art. 17-bis, comma 1, D.L. 14 febbraio 2016, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla L. 8 aprile 2016, n. 49.

(2) Articolo inserito dall'art. 4, comma 2, D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

**Articolo 120-ter (1)**

*(Estinzione anticipata dei mutui immobiliari)*

1. E' nullo qualunque patto o clausola, anche posteriore alla conclusione del contratto, con il quale si convenga che il mutuatario sia tenuto al pagamento di un compenso o penale o ad altra prestazione a favore del soggetto mutuante per l'estinzione anticipata o parziale dei mutui stipulati o accollati a seguito di frazionamento, anche ai sensi del decreto legislativo 20 giugno 2005, n. 122, per l'acquisto o per la ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione ovvero allo svolgimento della propria attività economica o professionale da parte di persone fisiche. La nullità del patto o della clausola opera di diritto e non comporta la nullità del contratto.

2. Le disposizioni di cui al presente articolo (2) trovano applicazione, nei casi e alle condizioni ivi previsti, anche per i finanziamenti concessi da enti di previdenza obbligatoria ai loro iscritti.

**Articolo 120-quater (3)**

*(Surrogazione nei contratti di finanziamento. Portabilità)*

1. In caso di contratti di finanziamento conclusi da intermediari bancari e finanziari, l'esercizio da parte del debitore della facoltà di surrogazione di cui all'articolo 1202 del codice civile non è precluso dalla non esigibilità del credito o dalla pattuizione di un termine a favore del creditore.

2. Per effetto della surrogazione di cui al comma 1, il mutuante surrogato subentra nelle garanzie, personali e reali, accessorie al credito cui la surrogazione si riferisce.

3. La surrogazione di cui al comma 1 comporta il trasferimento del contratto, alle condizioni stipulate tra il cliente e l'intermediario subentrante, con esclusione di penali o altri oneri di qualsiasi natura. L'annotamento di surrogazione può essere richiesto al conservatore senza formalità, allegando copia autentica dell'atto di surrogazione stipulato per

---

(1) Articolo inserito dall'art. 4, comma 2, D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

(2) Le parole «e quelle contenute nell'articolo 40-bis» sono state soppresse dall'art. 8, comma 8, lett. b), D.L. 13 maggio 2011, n. 70, convertito, con modificazioni, dalla L. 12 luglio 2011, n. 106.

(3) Articolo inserito dall'art. 4, comma 2, D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

atto pubblico o scrittura privata. Con provvedimento del direttore dell'Agenda del territorio di concerto con il Ministero della giustizia, sono stabilite specifiche modalità di presentazione, per via telematica, dell'atto di surrogazione (1).

4. Non possono essere imposte al cliente spese o commissioni per la concessione del nuovo finanziamento, per l'istruttoria e per gli accertamenti catastali, che si svolgono secondo procedure di collaborazione tra intermediari improntate a criteri di massima riduzione dei tempi, degli adempimenti e dei costi connessi. In ogni caso, gli intermediari non applicano alla clientela costi di alcun genere, neanche in forma indiretta, per l'esecuzione delle formalità connesse alle operazioni di surrogazione.

5. Nel caso in cui il debitore intenda avvalersi della facoltà di surrogazione di cui al comma 1, resta salva la possibilità del finanziatore originario e del debitore di pattuire la variazione senza spese delle condizioni del contratto in essere, mediante scrittura privata anche non autenticata.

6. È nullo ogni patto, anche posteriore alla stipulazione del contratto, con il quale si impedisca o si renda oneroso per il debitore l'esercizio della facoltà di surrogazione di cui al comma 1. La nullità del patto non comporta la nullità del contratto.

7. La surrogazione di cui al comma 1 deve perfezionarsi entro il termine di trenta giorni lavorativi dalla data in cui il cliente chiede al mutuante surrogato di acquisire dal finanziatore originario l'esatto importo del proprio debito residuo. Nel caso in cui la surrogazione non si perfezioni entro il termine di trenta giorni lavorativi, per cause dovute al finanziatore originario, quest'ultimo è comunque tenuto a risarcire il cliente in misura pari all'1 per cento del valore del finanziamento per ciascun mese o frazione di mese di ritardo. Resta ferma la possibilità per il finanziatore originario di rivalersi sul mutuante surrogato, nel caso in cui il ritardo sia dovuto a cause allo stesso imputabili (2).

---

(1) Periodo inserito dall'art. 8, comma 8, lett. c), n. 1, D.L. 13 maggio 2011, n. 70, convertito, con modificazioni, dalla L. 12 luglio 2011, n. 106.

(2) Comma sostituito prima dall'art. 8, comma 8, lett. c), n. 2, D.L. 13 maggio 2011, n. 70, convertito, con modificazioni, dalla L. 12 luglio 2011, n. 106 e, successivamente, dall'art. 27-*quinquies*, comma 1, D.L. 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla L. 24 marzo 2012, n. 27. Le parole «trenta giorni lavorativi» sono state sostituite alle

8. La surrogazione per volontà del debitore e la rinegoziazione di cui al presente articolo non comportano il venir meno dei benefici fiscali.

9. Le disposizioni di cui al presente articolo:

*a)* si applicano, nei casi e alle condizioni ivi previsti, anche ai finanziamenti concessi da enti di previdenza obbligatoria ai loro iscritti;

*a-bis)* si applicano ai soli contratti di finanziamento conclusi da intermediari bancari e finanziari con persone fisiche o micro-imprese, come definite dall'articolo 1, comma 1, lettera *t*), del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n.11 (1);

*b)* non si applicano ai contratti di locazione finanziaria.

10. Sono fatti salvi i commi 4-*bis*, 4-*ter* e 4-*quater* dell'articolo 8 del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40.

### **Capo I-bis**

#### **Credito immobiliare ai consumatori (2)**

##### **Articolo 120-*quinquies* (3)**

###### *(Definizioni)*

1. Nel presente capo, l'espressione:

*a)* «Codice del consumo» indica il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;

*b)* «consumatore» indica una persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;

*c)* «contratto di credito» indica un contratto di credito con cui un finanziatore concede o si impegna a concedere a un consumatore un credito sotto forma di dilazione di pagamento, di prestito o di altra facilitazione finanziaria, quando il credito è garantito da un'ipoteca sul diritto di proprietà o su altro diritto reale avente a oggetto beni immobili residenziali o è finalizzato all'acquisto o alla conservazione del diritto di proprietà su

---

precedenti «dieci giorni» dall'art. 23-*bis* D.L. 18 ottobre 2012, n. 179, convertito, con modificazioni, dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221.

(1) Lettera inserita dall'art. 8, comma 8, lett. *c*), n. 3, D.L. 13 maggio 2011, n. 70, convertito, con modificazioni, dalla L. 12 luglio 2011, n. 106.

(2) Il Capo I-*bis* è stato inserito dall'art. 1, comma 2, D.Lgs. 21 aprile 2016, n. 72.

(3) Articolo inserito dall'art. 1, comma 2, D.Lgs. 21 aprile 2016, n. 72.

un terreno o su un immobile edificato o progettato;

*d)* «costo totale del credito» indica gli interessi e tutti gli altri costi, incluse le commissioni, le imposte e le altre spese, a eccezione di quelle notarili, che il consumatore deve pagare in relazione al contratto di credito e di cui il finanziatore è a conoscenza;

*e)* «finanziatore» indica un soggetto che, essendo abilitato a erogare finanziamenti a titolo professionale nel territorio della Repubblica, offre o stipula contratti di credito;

*f)* «importo totale del credito» indica il limite massimo o la somma totale degli importi messi a disposizione in virtù di un contratto di credito;

*g)* «intermediario del credito» indica 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 dalla legislazione vigente, 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;

*h)* «servizio accessorio connesso con il contratto di credito» indica un servizio offerto al consumatore in combinazione con il contratto di credito;

*i)* «servizio di consulenza» indica le raccomandazioni personalizzate fornite al consumatore ai sensi dell'articolo 120-*terdecies* in merito a una o più operazioni relative a contratti di credito; l'offerta di contratti di credito e le attività indicate negli articoli 120-*octies*, 120-*novies*, 120-*decies*, 120-*undecies*, 120-*duodecies* non implicano un servizio di consulenza;

*l)* «supporto durevole» indica ogni strumento che permetta al consumatore di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;

*m)* «Tasso annuo effettivo globale» o «TAEG» indica il costo totale del credito per il consumatore espresso in percentuale annua dell'importo totale del credito;

*n)* «valuta estera» indica una valuta diversa da quella in cui, al momento della conclusione del contratto, il consumatore percepisce il proprio reddito o detiene le attività con le quali dovrà rimborsare il finanziamento ovvero una valuta diversa da quella avente corso legale nello Stato membro dell'Unione europea in cui il consumatore ha la

residenza al momento della conclusione del contratto.

2. Nel costo totale del credito sono inclusi anche i costi relativi a servizi accessori connessi con il contratto di credito, compresi i premi assicurativi, se la conclusione di un contratto avente ad oggetto tali servizi è un requisito per ottenere il credito, o per ottenerlo alle condizioni offerte. Sono inoltre inclusi i costi della valutazione dei beni se essa è necessaria per ottenere il credito. Sono esclusi i costi di connessi con la trascrizione dell'atto di compravendita del bene immobile e le eventuali penali pagabili dal consumatore per l'inadempimento degli obblighi stabiliti nel contratto di credito.

3. La Banca d'Italia, in conformità alle deliberazioni del CICR, stabilisce le modalità di calcolo del TAEG, secondo le disposizioni della direttiva 2014/17/UE e del presente decreto.

#### **Articolo 120-sexies (1)**

*(Ambito di applicazione)*

1. Le disposizioni del presente capo si applicano ai contratti di credito, comunque denominati, a eccezione dei seguenti casi:

a) contratti di credito in cui il finanziatore:

- 1) concede *una tantum* o periodicamente una somma di denaro o eroga credito sotto altre forme in cambio di una somma derivante dalla vendita futura di un bene immobile residenziale o di un diritto reale su un bene immobile residenziale; e;
- 2) non chiede il rimborso del credito fino al verificarsi di uno o più eventi specifici afferenti la vita del consumatore, salvo in caso di violazione, da parte del consumatore, dei propri obblighi contrattuali che consenta al finanziatore di domandare la risoluzione del contratto di credito;

b) contratti di credito mediate i quali un datore di lavoro, al di fuori della sua attività principale, concede ai dipendenti crediti senza interessi o a un TAEG inferiore a quello prevalente sul mercato e non offerti al pubblico in genere;

c) contratti di credito, individuati dalla legge, relativi a prestiti concessi a un pubblico ristretto, con finalità di interesse generale, che non prevedono il pagamento di interessi o prevedono tassi inferiori a quelli

---

(1) Articolo inserito dall'art. 1, comma 2, D.Lgs. 21 aprile 2016, n. 72.

prevalenti sul mercato oppure ad altre condizioni più favorevoli per il consumatore rispetto a quelle prevalenti sul mercato e a tassi debitori non superiori a quelli prevalenti sul mercato;

*d)* contratti di credito in cui il credito è concesso senza interessi o ulteriori oneri, a esclusione di quelli per il recupero dei costi direttamente connessi all'ipoteca;

*e)* contratti di credito nella forma dell'apertura di credito, qualora il credito sia da rimborsare entro un mese;

*f)* contratti di credito risultanti da un accordo raggiunto davanti a un giudice o altra autorità prevista dalla legge;

*g)* contratti di credito relativi alla dilazione, senza spese, del pagamento di un debito esistente, se non comportano l'iscrizione di un'ipoteca;

*h)* contratti di credito non garantiti finalizzati alla ristrutturazione di un bene immobile residenziale;

*i)* contratti di credito in cui la durata non è determinata o in cui il credito deve essere rimborsato entro dodici mesi ed è destinato ad essere utilizzato come finanziamento temporaneo in vista di altre soluzioni per finanziarie l'acquisto della proprietà di un bene immobile.

#### **Articolo 120-septies (1)**

##### *(Principi generali)*

1. Il finanziatore e l'intermediario del credito, nell'ambito delle attività disciplinate dal presente capo:

*a)* si comportano con diligenza, correttezza, e trasparenza, tenendo conto dei diritti e degli interessi dei consumatori;

*b)* basano la propria attività sulle informazioni rilevanti riguardanti la situazione del consumatore, su ogni bisogno particolare che questi ha comunicato, su ipotesi ragionevoli con riguardo ai rischi cui è esposta la situazione del consumatore per la durata del contratto di credito.

---

(1) Articolo inserito dall'art. 1, comma 2, D.Lgs. 21 aprile 2016, n. 72.

**Articolo 120-octies (1)**  
(Pubblicità)

1. Fermo restando quanto previsto dalla parte II, titolo III, del Codice del consumo, gli annunci pubblicitari relativi a contratti di credito sono effettuati in forma corretta, chiara e non ingannevole. Essi non contengono formulazioni che possano indurre nel consumatore false aspettative sulla disponibilità o il costo del credito.

2. Gli annunci pubblicitari che riportano il tasso di interesse o altre cifre concernenti il costo del credito indicano le seguenti informazioni di base, in maniera chiara, precisa, evidenziata e, a seconda del mezzo usato, facilmente leggibile o udibile:

- a) il finanziatore o, se del caso, l'intermediario del credito;
- b) se del caso, il fatto che il contratto di credito sarà garantito da un'ipoteca su beni immobili residenziali oppure su un diritto reale avente a oggetto beni immobili residenziali;
- c) il tasso d'interesse, precisando se fisso o variabile o una combinazione dei due tipi, corredato di informazioni dettagliate relative alle commissioni e agli altri oneri compresi nel costo totale del credito per il consumatore;
- d) l'importo totale del credito;
- e) il TAEG, che deve avere un'evidenza all'interno dell'annuncio almeno equivalente a quella di ogni tasso di interesse;
- f) l'esistenza di eventuali servizi accessori necessari per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni pubblicizzate, qualora i costi relativi a tali servizi non siano inclusi nel TAEG in quanto non determinabili in anticipo;
- g) la durata del contratto di credito, se determinata;
- h) se del caso, l'importo delle rate;
- i) se del caso, l'importo totale che il consumatore è tenuto a pagare;
- l) se del caso, il numero delle rate;
- m) in caso di finanziamenti in valuta estera, un'avvertenza relativa al fatto che eventuali fluttuazioni del tasso di cambio potrebbero incidere sull'importo che il consumatore è tenuto a pagare.

---

(1) Articolo inserito dall'art. 1, comma 2, D.Lgs. 21 aprile 2016, n. 72.

3. Le informazioni elencate al comma 2, lettere *c), d), e), f), g), h), i), l)*, sono specificate con l'impiego di un esempio rappresentativo.

4. Il CICR, su proposta della Banca d'Italia, precisa le caratteristiche delle informazioni da includere negli annunci pubblicitari, le modalità per la loro divulgazione e i criteri per la definizione dell'esempio rappresentativo.

#### **Articolo 120-novies (1)**

*(Obblighi precontrattuali)*

1. Il finanziatore o l'intermediario del credito mette a disposizione del consumatore, in qualsiasi momento, un documento contenente informazioni generali chiare e comprensibili sui contratti di credito offerti, su supporto cartaceo o altro supporto durevole. Il documento precisa anche:

*a)* le informazioni e le evidenze documentali che il consumatore deve fornire ai sensi dell'articolo 120-undecies, comma 1, e il termine entro il quale esse devono essere fornite;

*b)* l'avvertimento che il credito non può essere accordato se la valutazione del merito creditizio non può essere effettuata a causa della scelta del consumatore di non fornire le informazioni o gli elementi di verifica necessari alla valutazione;

*c)* se verrà consultata una banca dati, in conformità dell'articolo 13 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196;

*d)* se del caso, la possibilità di ricevere servizi di consulenza.

2. Il finanziatore o l'intermediario del credito fornisce al consumatore le informazioni personalizzate necessarie per consentire il confronto delle diverse offerte di credito sul mercato, valutarne le implicazioni e prendere una decisione informata in merito alla conclusione di un contratto di credito. Le informazioni personalizzate sono fornite su supporto cartaceo o su altro supporto durevole attraverso la consegna del modulo denominato «Prospetto informativo europeo standardizzato». Il modulo è consegnato tempestivamente dopo che il consumatore ha fornito le informazioni necessarie circa le sue esigenze, la sua situazione finanziaria e le sue preferenze in conformità all'articolo 120-undecies, comma 1, e comunque in tempo utile, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto di

---

(1) Articolo inserito dall'art. 1, comma 2, D.Lgs. 21 aprile 2016, n. 72.

credito o da un'offerta. Le informazioni aggiuntive che il finanziatore o l'intermediario del credito debba o voglia fornire al consumatore sono riportate in un documento distinto.

3. Prima della conclusione del contratto di credito, il consumatore ha diritto a un periodo di riflessione di almeno sette giorni per confrontare le diverse offerte di credito sul mercato, valutarne le implicazioni e prendere una decisione informata. Durante il periodo di riflessione, l'offerta è vincolante per il finanziatore e il consumatore può accettare l'offerta in qualunque momento.

4. Quando al consumatore è proposta un'offerta vincolante per il finanziatore, l'offerta è fornita su supporto cartaceo o su altro supporto durevole e include la bozza del contratto di credito; essa è accompagnata dalla consegna del modulo denominato «Prospetto informativo europeo standardizzato» se:

- a) il modulo non è stato fornito in precedenza al consumatore; o
- b) le caratteristiche dell'offerta sono diverse dalle informazioni contenute nel modulo denominato «Prospetto informativo europeo standardizzato» precedentemente fornito.

5. Il finanziatore o l'intermediario del credito fornisce al consumatore chiarimenti adeguati sui contratti di credito ed eventuali servizi accessori proposti, in modo che questi possa valutare se il contratto di credito e i servizi accessori proposti siano adatti alle sue esigenze e alla sua situazione finanziaria.

6. Il CICR, su proposta della Banca d'Italia, detta disposizioni di attuazione del presente articolo, anche con riferimento a:

- a) il contenuto, i criteri di redazione, le modalità di messa a disposizione delle informazioni precontrattuali;
- b) le modalità e la portata dei chiarimenti da fornire al consumatore ai sensi del comma 5;
- c) gli obblighi specifici da osservare nei casi di comunicazioni mediante telefonia vocale, anche prevedendo informazioni aggiuntive rispetto a quanto previsto dall'articolo 67-*novies* del Codice del consumo;
- d) l'informazione da rendere al consumatore sul contenuto e sui possibili effetti dell'accordo previsto dall'articolo 120-*quinquiesdecies*, comma 3.

**Articolo 120-decies (1)**

*(Obblighi di informazione relativi agli intermediari del credito)*

1. L'intermediario del credito, in tempo utile prima dell'esercizio di una delle attività di intermediazione del credito, fornisce al consumatore almeno le seguenti informazioni, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole:

- a) la denominazione e la sede dell'intermediario del credito;
- b) il registro in cui è iscritto, il numero di registrazione e i mezzi esperibili per verificare la registrazione;
- c) se l'intermediario del credito è soggetto a vincolo di mandato o opera in via esclusiva con uno o più finanziatori; in questo caso, l'intermediario del credito indica la denominazione del finanziatore o dei finanziatori per i quali opera. L'intermediario del credito può dichiarare di essere indipendente se è un consulente indipendente ai sensi dell'articolo 120-terdecies, comma 2;
- d) se presta servizi di consulenza;
- e) se previsto, il compenso che il consumatore deve versare all'intermediario del credito per i suoi servizi o, ove non sia determinato, il metodo per il calcolo di tale compenso;
- f) le procedure attraverso le quali i consumatori o le altre parti interessate possono presentare reclami nei confronti dell'intermediario del credito e le modalità di accesso a un meccanismo extragiudiziale di reclamo e di ricorso, ove esistente;
- g) l'esistenza e, se noto, l'importo di eventuali commissioni o altre somme che il finanziatore o terzi dovranno versare all'intermediario del credito per i servizi dallo stesso prestati in relazione al contratto di credito. Se l'importo non è noto al momento della comunicazione, l'intermediario del credito informa il consumatore che l'importo effettivo sarà comunicato in una fase successiva nel modulo denominato «Prospetto informativo europeo standardizzato»;
- h) se l'intermediario del credito richiede il pagamento di un compenso da parte del consumatore e riceve anche una commissione da parte del finanziatore o da un terzo, la spiegazione circa l'eventuale detrazione della commissione, in tutto o in parte, dal compenso corrisposto dal consumatore

---

(1) Articolo inserito dall'art. 1, comma 2, D.Lgs. 21 aprile 2016, n. 72.

stesso;

*i)* se l'intermediario del credito riceve commissioni da uno o più finanziatori, il diritto del consumatore di chiedere e ottenere informazioni indicate al comma 2.

2. Nel caso indicato al comma 1, lettera *i)*, l'intermediario del credito, su richiesta del consumatore, fornisce a quest'ultimo informazioni comparabili sull'ammontare delle commissioni percepite da ciascun finanziatore.

3. Ai fini del calcolo del TAEG da inserire nel modulo denominato «Prospetto informativo europeo standardizzato», l'intermediario del credito comunica al finanziatore l'eventuale compenso che il consumatore è tenuto a versargli in relazione ai servizi di intermediazione del credito.

4. Gli intermediari del credito assicurano che, in aggiunta alle informazioni previste dal presente articolo, i propri collaboratori e dipendenti comunichino al consumatore, al momento di contattarlo o prima di trattare con lo stesso, la qualifica in base alla quale operano e l'intermediario del credito che essi rappresentano.

**Articolo 120-undecies (1)**  
*(Verifica del merito creditizio)*

1. Prima della conclusione del contratto di credito, il finanziatore svolge una valutazione approfondita del merito creditizio del consumatore, tenendo conto dei fattori pertinenti per verificare le prospettive di adempimento da parte del consumatore degli obblighi stabiliti dal contratto di credito. La valutazione del merito creditizio è effettuata sulla base delle informazioni sulla situazione economica e finanziaria del consumatore necessarie, sufficienti e proporzionate e opportunamente verificate.

2. Le informazioni di cui al comma 1 comprendono quelle fornite dal consumatore anche mediante l'intermediario del credito; il finanziatore può chiedere chiarimenti al consumatore sulle informazioni ricevute, se necessario per consentire la valutazione del merito creditizio.

3. Il finanziatore non risolve il contratto di credito concluso con il consumatore né vi apporta modifiche svantaggiose per il consumatore, ai sensi dell'articolo 118, in ragione del fatto che la valutazione del merito creditizio è stata condotta scorrettamente o che le informazioni fornite dal

---

(1) Articolo inserito dall'art. 1, comma 2, D.Lgs. 21 aprile 2016, n. 72.

consumatore prima della conclusione del contratto di credito ai sensi del comma 1 erano incomplete, salvo che il consumatore abbia intenzionalmente omesso di fornire tali informazioni o abbia fornito informazioni false.

4. Prima di procedere a un aumento significativo dell'importo totale del credito dopo la conclusione del contratto di credito, il finanziatore svolge una nuova valutazione del merito creditizio del consumatore sulla base di informazioni aggiornate, a meno che il credito supplementare fosse previsto e incluso nella valutazione del merito creditizio originaria.

5. Quando la domanda di credito è respinta, il finanziatore informa il consumatore senza indugio del rifiuto e, se del caso, del fatto che la decisione è basata sul trattamento automatico di dati.

6. Il presente articolo non pregiudica l'applicazione del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

7. Si applica quanto stabilito ai sensi dell'articolo 125.

8. I finanziatori elaborano e documentano la propria politica di offerta di contratti di credito, che include l'elencazione dei tipi di diritti e beni su cui può vertere l'ipoteca.

9. La Banca d'Italia detta disposizioni attuative del presente articolo.

#### **Articolo 120-duodecies (1)**

##### *(Valutazione dei beni immobili)*

1. I finanziatori applicano standard affidabili per la valutazione dei beni immobili residenziali ai fini della concessione di credito garantito da ipoteca. Quando la valutazione è condotta da soggetti terzi, i finanziatori assicurano che questi ultimi adottino standard affidabili.

2. La valutazione è svolta da persone competenti sotto il profilo professionale e indipendenti dal processo di commercializzazione del credito, in modo da poter fornire una valutazione imparziale ed obiettiva, documentata su supporto cartaceo o su altro supporto durevole.

3. La Banca d'Italia detta disposizioni di attuazione del presente articolo, tenendo anche conto della banca dati dell'Osservatorio del mercato immobiliare dell'Agenzia delle entrate; ai fini del comma 1 può essere prevista l'applicazione di standard elaborati in sede di

---

(1) Articolo inserito dall'art. 1, comma 2, D.Lgs. 21 aprile 2016, n. 72.

autoregolamentazione.

**Articolo 120-terdecies (1)**  
*(Servizi di consulenza)*

1. Il servizio di consulenza è riservato ai finanziatori e agli intermediari del credito.

2. Il servizio di consulenza può essere qualificato come indipendente solo se è reso dai consulenti di cui all'articolo 128-*sexies*, comma 2-*bis*.

3. Nello svolgimento del servizio di consulenza i finanziatori e gli intermediari del credito:

*a)* agiscono nel migliore interesse del consumatore;

*b)* acquisiscono informazioni aggiornate sulla situazione personale e finanziaria, sugli obiettivi e sulle preferenze del consumatore;

*c)* forniscono al consumatore una raccomandazione personalizzata in merito a una o più operazioni relative a contratti di credito, adeguata rispetto ai suoi bisogni e alla sua situazione personale e finanziaria; la raccomandazione, fornita in forma cartacea o su altro supporto durevole, riguarda anche eventuali servizi accessori connessi con il contratto di credito e tiene conto di ipotesi ragionevoli circa i rischi per la situazione del consumatore per tutta la durata del contratto di credito raccomandato;

*d)* prendono in considerazione, ai fini della raccomandazione, un numero sufficientemente ampio di contratti di credito nell'ambito della gamma di prodotti da essi stessi offerti o, nel caso dei mediatori creditizi, un numero sufficientemente ampio di contratti di credito disponibili sul mercato.

4. Prima della prestazione di servizi di consulenza, il finanziatore o l'intermediario del credito fornisce al consumatore le seguenti informazioni su supporto cartaceo o su altro supporto durevole:

*a)* la gamma di prodotti presi in considerazione ai fini della raccomandazione;

*b)* se del caso, il compenso dovuto dal consumatore per i servizi di consulenza o, qualora al momento della comunicazione l'importo non possa essere accertato, il metodo utilizzato per calcolarlo;

*c)* quando consentito, se percepiscono un compenso dai finanziatori in

---

(1) Articolo inserito dall'art. 1, comma 2, D.Lgs. 21 aprile 2016, n. 72.

relazione al servizio di consulenza.

**Articolo 120-quaterdecies (1)**

*(Finanziamenti denominati in valuta estera)*

1. Se il credito è denominato in una valuta estera, il consumatore ha il diritto di convertire in qualsiasi momento la valuta in cui è denominato il contratto in una delle seguenti valute:

*a)* la valuta in cui è denominata la parte principale del suo reddito o in cui egli detiene le attività con le quali dovrà rimborsare il finanziamento, come indicato al momento della più recente valutazione del merito creditizio condotta in relazione al contratto di credito;

*b)* la valuta avente corso legale nello Stato membro dell'Unione europea in cui il consumatore aveva la residenza al momento della conclusione del contratto o ha la residenza al momento della richiesta di conversione.

2. Il CICR, su proposta della Banca d'Italia, può stabilire condizioni per il diritto alla conversione, con particolare riguardo a:

*a)* la variazione minima del tasso di cambio che deve aver avuto luogo rispetto al momento della conclusione del contratto, comunque non superiore rispetto a quella indicata al comma 4;

*b)* il compenso onnicomprensivo che il consumatore può essere tenuto a corrispondere al finanziatore in base al contratto.

3. Salvo che non sia diversamente previsto nel contratto, il tasso di cambio al quale avviene la conversione è pari al tasso rilevato dalla Banca centrale europea nel giorno in cui è stata presentata la domanda di conversione.

4. Se il valore dell'importo totale del credito o delle rate residui varia di oltre il 20 per cento rispetto a quello che risulterebbe applicando il tasso di cambio tra la valuta in cui è denominato il finanziamento e l'euro al momento in cui è stato concluso il contratto di credito, il finanziatore ne informa il consumatore nell'ambito delle comunicazioni previste ai sensi dell'articolo 119. La comunicazione informa il consumatore del diritto di convertire il finanziamento in una valuta alternativa e delle condizioni per farlo.

---

(1) Articolo inserito dall'art. 1, comma 2, D.Lgs. 21 aprile 2016, n. 72.

**Articolo 120-quinquiesdecies (1)**  
*(Inadempimento del consumatore)*

1. Fermo restando quanto previsto ai sensi dell'articolo 40, comma 2, il finanziatore adotta procedure per gestire i rapporti con i consumatori in difficoltà nei pagamenti. La Banca d'Italia adotta disposizioni di attuazione del presente comma, con particolare riguardo agli obblighi informativi e di correttezza del finanziatore, nonché ai casi di eventuale stato di bisogno o di particolare debolezza del consumatore.

2. Il finanziatore non può imporre al consumatore oneri, derivanti dall'inadempimento, superiori a quelli necessari a compensare i costi sostenuti a causa dell'inadempimento stesso.

3. Fermo quanto previsto dall'articolo 2744 del codice civile, le parti possono convenire, con clausola espressa, al momento della conclusione del contratto di credito, che in caso di inadempimento del consumatore la restituzione o il trasferimento del bene immobile oggetto di garanzia reale o dei proventi della vendita del medesimo bene comporta l'estinzione dell'intero debito a carico del consumatore derivante dal contratto di credito anche se il valore del bene immobile restituito o trasferito ovvero l'ammontare dei proventi della vendita è inferiore al debito residuo. Se il valore dell'immobile come stimato dal perito ovvero l'ammontare dei proventi della vendita è superiore al debito residuo, il consumatore ha diritto all'eccedenza. In ogni caso, il finanziatore si adopera con ogni diligenza per conseguire dalla vendita il miglior prezzo di realizzo. La clausola non può essere pattuita in caso di surrogazione nel contratto di credito ai sensi dell'articolo 120-*quater*.

4. Agli effetti del comma 3:

a) il finanziatore non può condizionare la conclusione del contratto di credito alla sottoscrizione della clausola;

b) se il contratto di credito contiene la clausola, il consumatore è assistito, a titolo gratuito, da un consulente al fine di valutarne la convenienza;

c) costituisce inadempimento il mancato pagamento di un ammontare equivalente a diciotto rate mensili; non costituiscono inadempimento i ritardati pagamenti che consentono la risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 40, comma 2;

---

(1) Articolo inserito dall'art. 1, comma 2, D.Lgs. 21 aprile 2016, n. 72.

d) il valore del bene immobile oggetto della garanzia è stimato da un perito indipendente scelto dalle parti di comune accordo ovvero, in caso di mancato raggiungimento dell'accordo, nominato dal Presidente del Tribunale territorialmente competente con le modalità di cui al terzo comma dell'articolo 696 del codice di procedura civile, con una perizia successiva all'inadempimento. Si applica quanto previsto ai sensi dell'articolo 120-*duodecies*.

5. Con decreto, il Ministro dell'economia e delle finanze, di concerto con il Ministro della giustizia, sentita la Banca d'Italia, detta disposizioni di attuazione dei commi 3 e 4.

6. Nei casi, diversi da quelli di cui al comma 3, in cui il finanziatore fa ricorso all'espropriazione immobiliare e, a seguito dell'escussione della garanzia residui un debito a carico del consumatore, il relativo obbligo di pagamento decorre dopo sei mesi dalla conclusione della procedura esecutiva.

#### **Articolo 120-*sexiesdecies* (1)**

*(Osservatorio del mercato immobiliare)*

1. L'Osservatorio del mercato immobiliare istituito presso l'Agenzia delle entrate assicura il controllo statistico sul mercato immobiliare residenziale ed effettua le opportune comunicazioni ai fini dei controlli di vigilanza macro-prudenziale.

#### **Articolo 120-*septiesdecies* (2)**

*(Remunerazioni e requisiti di professionalità)*

1. I finanziatori remunerano il personale e, se del caso, gli intermediari del credito in modo da assicurare il rispetto degli obblighi previsti ai sensi del presente capo.

2. I finanziatori assicurano che il personale abbia un livello di professionalità adeguato per predisporre, offrire e concludere contratti di credito o contratti accessori a quest'ultimo nonché prestare servizi di consulenza.

3. La Banca d'Italia detta disposizioni di attuazione del presente

---

(1) Articolo inserito dall'art. 1, comma 2, D.Lgs. 21 aprile 2016, n. 72.

(2) Articolo inserito dall'art. 1, comma 2, D.Lgs. 21 aprile 2016, n. 72.

articolo, anche individuando le categorie di personale interessate.

**Articolo 120-octiesdecies (1)**

*(Pratiche di commercializzazione abbinata)*

1. È vietata l'offerta o la commercializzazione di un contratto di credito in un pacchetto che comprende altri prodotti o servizi finanziari distinti, qualora il contratto di credito non sia disponibile per il consumatore separatamente.

2. È fatto salvo quanto stabilito dall'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, dall'articolo 28 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, e dall'articolo 21, comma 3-*bis*, del Codice del consumo.

**Articolo 120-noviesdecies (2)**

*(Disposizioni applicabili)*

1. Ai contratti di credito disciplinati dal presente capo si applicano gli articoli 117, 118, 119, 120, comma 2, 120-*ter*, 120-*quater*, 125-*sexies*, comma 1.

2. Il finanziatore e l'intermediario del credito forniscono gratuitamente ai consumatori le informazioni previste ai sensi del presente capo, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 127-*bis*.

**Capo II**

**Credito ai consumatori (3)**

**Articolo 121 (4)**

*(Definizioni)*

1. Nel presente capo, l'espressione:

a) "Codice del consumo" indica il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;

---

(1) Articolo inserito dall'art. 1, comma 2, D.Lgs. 21 aprile 2016, n. 72.

(2) Articolo inserito dall'art. 1, comma 2, D.Lgs. 21 aprile 2016, n. 72.

(3) Capo così sostituito dall'art. 1 D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

(4) Articolo così sostituito dall'art. 1 D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

b) “consumatore” indica una persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;

c) “contratto di credito” indica il contratto con cui un finanziatore concede o si impegna a concedere a un consumatore un credito sotto forma di dilazione di pagamento, di prestito o di altra facilitazione finanziaria;

d) “contratto di credito collegato” indica un contratto di credito finalizzato esclusivamente a finanziare la fornitura di un bene o la prestazione di un servizio specifici se ricorre almeno una delle seguenti condizioni:

- 1) il finanziatore si avvale del fornitore del bene o del prestatore del servizio per promuovere o concludere il contratto di credito;
- 2) il bene o il servizio specifici sono esplicitamente individuati nel contratto di credito;

e) “costo totale del credito” indica gli interessi e tutti gli altri costi, incluse le commissioni, le imposte e le altre spese, a eccezione di quelle notarili, che il consumatore deve pagare in relazione al contratto di credito e di cui il finanziatore è a conoscenza;

f) “finanziatore” indica un soggetto che, essendo abilitato a erogare finanziamenti a titolo professionale nel territorio della Repubblica, offre o stipula contratti di credito;

g) “importo totale del credito” indica il limite massimo o la somma totale degli importi messi a disposizione in virtù di un contratto di credito;

h) “intermediario del credito” indica 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;

i) “sconfinamento” indica l’utilizzo da parte del consumatore di fondi concessi dal finanziatore in eccedenza rispetto al saldo del conto corrente in assenza di apertura di credito ovvero rispetto all’importo dell’apertura di credito concessa;

l) “supporto durevole” indica ogni strumento che permetta al consumatore di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo

adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;

*m)* “tasso annuo effettivo globale” o “TAEG” indica il costo totale del credito per il consumatore espresso in percentuale annua dell’importo totale del credito.

2. Nel costo totale del credito sono inclusi anche i costi relativi a servizi accessori connessi con il contratto di credito, compresi i premi assicurativi, se la conclusione di un contratto avente ad oggetto tali servizi è un requisito per ottenere il credito, o per ottenerlo alle condizioni offerte.

3. La Banca d’Italia, in conformità alle deliberazioni del CICR, stabilisce le modalità di calcolo del TAEG, ivi inclusa la specificazione dei casi in cui i costi di cui al comma 2 sono compresi nel costo totale del credito.

#### **Articolo 122 (1)**

*(Ambito di applicazione)*

1. Le disposizioni del presente capo si applicano ai contratti di credito comunque denominati, a eccezione dei seguenti casi:

*a)* finanziamenti di importo inferiore a 200 euro o superiore a 75.000 euro. Ai fini del computo della soglia minima si prendono in considerazione anche i crediti frazionati concessi attraverso più contratti, se questi sono riconducibili a una medesima operazione economica;

*b)* contratti di somministrazione previsti dagli articoli 1559 e seguenti del codice civile e contratti di appalto di cui all’articolo 1677 del codice civile;

*c)* finanziamenti nei quali è escluso il pagamento di interessi o di altri oneri;

*d)* finanziamenti a fronte dei quali il consumatore è tenuto a corrispondere esclusivamente commissioni per un importo non significativo, qualora il rimborso del credito debba avvenire entro tre mesi dall’utilizzo delle somme;

*e)* finanziamenti destinati all’acquisto o alla conservazione di un diritto di proprietà su un terreno o su un immobile edificato o progettato;

---

(1) Articolo così sostituito dall’art. 1 D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141, come modificato dall’art. 1 D.Lgs. 14 dicembre 2010, n. 218 e dall’art. 1, comma 1, lett. *a)* e *b)*, D.Lgs. 19 settembre 2012, n. 169.

f) finanziamenti garantiti da ipoteca su beni immobili (1);

g) finanziamenti, concessi da banche o da imprese di investimento, finalizzati a effettuare un'operazione avente a oggetto strumenti finanziari quali definiti dall'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni, purché il finanziatore partecipi all'operazione;

h) finanziamenti concessi in base a un accordo raggiunto dinanzi all'autorità giudiziaria o a un'altra autorità prevista dalla legge;

i) dilazioni del pagamento di un debito preesistente concesse gratuitamente dal finanziatore;

l) finanziamenti garantiti da pegno su un bene mobile, se il consumatore non è obbligato per un ammontare eccedente il valore del bene;

m) contratti di locazione, a condizione che in essi sia prevista l'espressa clausola che in nessun momento la proprietà della cosa locata possa trasferirsi, con o senza corrispettivo, al locatario;

n) iniziative di microcredito ai sensi dell'articolo 111 e altri contratti di credito individuati con legge relativi a prestiti concessi a un pubblico ristretto, con finalità di interesse generale, che non prevedono il pagamento di interessi o prevedono tassi inferiori a quelli prevalenti sul mercato oppure ad altre condizioni più favorevoli per il consumatore rispetto a quelle prevalenti sul mercato e a tassi d'interesse non superiori a quelli prevalenti sul mercato;

o) contratti di credito sotto forma di sconfinamento del conto corrente, salvo quanto disposto dall'articolo 125-octies.

1-bis. In deroga a quanto previsto al comma 1, lettera a), il presente capo si applica ai contratti di credito non garantiti finalizzati alla ristrutturazione di un immobile residenziale, anche se il finanziamento ha un importo superiore a 75.000 euro (2).

2. Alle aperture di credito regolate in conto corrente, qualora il rimborso delle somme prelevate debba avvenire su richiesta della banca ovvero entro tre mesi dal prelievo, non si applicano gli articoli 123, comma 1, lettere da d) a f), 124, comma 5, 125-ter, 125-quater, 125-sexies, 125-octies.

---

(1) Lettera così modificata dall'art. 1, comma 3, lett. a), D.Lgs. 21 aprile 2016, n. 72.

(2) Comma inserito dall'art. 1, comma 3, lett. b), D.Lgs. 21 aprile 2016, n. 72.

3. Ai contratti di locazione finanziaria (leasing) che, anche sulla base di accordi separati, non comportano l'obbligo di acquisto della cosa locata da parte del consumatore, non si applica l'articolo 125-ter, commi da 1 a 4.

4. Alle dilazioni del pagamento e alle altre modalità agevolate di rimborso di un debito preesistente, concordate tra le parti a seguito di un inadempimento del consumatore, non si applicano gli articoli 124, comma 5, 124-bis, 125-ter, 125-quinquies, 125-septies nei casi stabiliti dal CICR.

5. I venditori di beni e servizi possono concludere contratti di credito nella sola forma della dilazione del prezzo con esclusione del pagamento degli interessi e di altri oneri.

### **Articolo 123 (1)**

*(Pubblicità)*

1. Fermo restando quanto previsto dalla parte II, titolo III, del Codice del consumo, gli annunci pubblicitari che riportano il tasso d'interesse o altre cifre concernenti il costo del credito indicano le seguenti informazioni di base, in forma chiara, concisa e graficamente evidenziata con l'impiego di un esempio rappresentativo:

a) il tasso d'interesse, specificando se fisso o variabile, e le spese comprese nel costo totale del credito;

b) l'importo totale del credito;

c) il TAEG;

d) l'esistenza di eventuali servizi accessori necessari per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni pubblicizzate, qualora i costi relativi a tali servizi non siano inclusi nel TAEG in quanto non determinabili in anticipo;

e) la durata del contratto, se determinata;

f) se determinabile in anticipo, l'importo totale dovuto dal consumatore, nonché l'ammontare delle singole rate.

2. La Banca d'Italia, in conformità alle deliberazioni del CICR, precisa le caratteristiche delle informazioni da includere negli annunci pubblicitari e le modalità della loro divulgazione.

---

(1) Articolo così sostituito dall'art. 1 D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141, come modificato dall'art. 1 D.Lgs. 14 dicembre 2010, n. 218.

**Articolo 124 (1)**  
*(Obblighi precontrattuali)*

1. Il finanziatore o l'intermediario del credito, sulla base delle condizioni offerte dal finanziatore e, se del caso, delle preferenze espresse e delle informazioni fornite dal consumatore, forniscono al consumatore, prima che egli sia vincolato da un contratto o da un'offerta di credito, le informazioni necessarie per consentire il confronto delle diverse offerte di credito sul mercato, al fine di prendere una decisione informata e consapevole in merito alla conclusione di un contratto di credito.

2. Le informazioni di cui al comma 1 sono fornite dal finanziatore o dall'intermediario del credito su supporto cartaceo o su altro supporto durevole attraverso il modulo contenente le "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori". Gli obblighi informativi di cui al comma 1 si considerano assolti attraverso la consegna di tale modulo. Il finanziatore o l'intermediario forniscono qualsiasi informazione aggiuntiva in un documento distinto, che può essere allegato al modulo.

3. Se il contratto di credito è stato concluso, su richiesta del consumatore, usando un mezzo di comunicazione a distanza che non consente di fornire le informazioni di cui al comma 1, il finanziatore o l'intermediario del credito forniscono al consumatore il modulo di cui al comma 2 immediatamente dopo la conclusione del contratto di credito.

4. Su richiesta, al consumatore, oltre al modulo di cui al comma 2, è fornita gratuitamente copia della bozza del contratto di credito, salvo che il finanziatore o l'intermediario del credito, al momento della richiesta, non intenda procedere alla conclusione del contratto di credito con il consumatore.

5. Il finanziatore o l'intermediario del credito forniscono al consumatore chiarimenti adeguati, in modo che questi possa valutare se il contratto di credito proposto sia adatto alle sue esigenze e alla sua situazione finanziaria, eventualmente illustrando le informazioni precontrattuali che devono essere fornite ai sensi dei commi 1 e 2, le caratteristiche essenziali dei prodotti proposti e gli effetti specifici che possono avere sul consumatore, incluse le conseguenze del mancato

---

(1) Articolo così sostituito dall'art. 1 D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141, come modificato dall'art. 1 D.Lgs. 14 dicembre 2010, n. 218 e dall'art. 1, comma 1, lett. c), D.Lgs. 19 settembre 2012, n. 169.

pagamento. In caso di offerta contestuale di più contratti non collegati ai sensi dell'articolo 121, comma 1, lettera d), è comunque specificato se la validità dell'offerta è condizionata alla conclusione congiunta di detti contratti.

6. I fornitori di merci o prestatori di servizi che agiscono come intermediari del credito a titolo accessorio non sono tenuti a osservare gli obblighi di informativa precontrattuale previsti dal presente articolo. Il finanziatore assicura che il consumatore riceva comunque le informazioni precontrattuali; assicura inoltre che i fornitori di merci o prestatori di servizi rispettino la disciplina ad essi applicabile ai sensi del presente Capo.

7. La Banca d'Italia, in conformità alle deliberazioni del CICR, detta disposizioni di attuazione del presente articolo, con riferimento a:

a) il contenuto, i criteri di redazione, le modalità di messa a disposizione delle informazioni precontrattuali;

b) le modalità e la portata dei chiarimenti da fornire al consumatore ai sensi del comma 5, anche in caso di contratti conclusi congiuntamente;

c) gli obblighi specifici o derogatori da osservare nei casi di: comunicazioni mediante telefonia vocale; aperture di credito regolate in conto corrente; dilazioni di pagamento non gratuite e altre modalità agevolate di rimborso di un credito preesistente, concordate tra le parti a seguito di un inadempimento del consumatore; offerta attraverso intermediari del credito che operano a titolo accessorio.

#### **Articolo 124-bis (1)**

##### *(Verifica del merito creditizio)*

1. Prima della conclusione del contratto di credito, il finanziatore valuta il merito creditizio del consumatore sulla base di informazioni adeguate, se del caso fornite dal consumatore stesso e, ove necessario, ottenute consultando una banca dati pertinente.

2. Se le parti convengono di modificare l'importo totale del credito dopo la conclusione del contratto di credito, il finanziatore aggiorna le informazioni finanziarie di cui dispone riguardo al consumatore e valuta il merito creditizio del medesimo prima di procedere ad un aumento significativo dell'importo totale del credito.

---

(1) Articolo inserito dall'art. 1 D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

3. La Banca d'Italia, in conformità alle deliberazioni del CICR, detta disposizioni attuative del presente articolo.

**Articolo 125 (1)**

*(Banche dati)*

1. I gestori delle banche dati contenenti informazioni nominative sul credito consentono l'accesso dei finanziatori degli Stati membri dell'Unione europea alle proprie banche dati a condizioni non discriminatorie rispetto a quelle previste per gli altri finanziatori abilitati nel territorio della Repubblica. Il CICR, sentito il Garante per la protezione dei dati personali, individua le condizioni di accesso, al fine di garantire il rispetto del principio di non discriminazione.

2. Se il rifiuto della domanda di credito si basa sulle informazioni presenti in una banca dati, il finanziatore informa il consumatore immediatamente e gratuitamente del risultato della consultazione e degli estremi della banca dati.

3. I finanziatori informano preventivamente il consumatore la prima volta che segnalano a una banca dati le informazioni negative previste dalla relativa disciplina. L'informativa è resa unitamente all'invio di solleciti, altre comunicazioni, o in via autonoma.

4. I finanziatori assicurano che le informazioni comunicate alle banche dati siano esatte e aggiornate. In caso di errore rettificano prontamente i dati errati.

5. I finanziatori informano il consumatore sugli effetti che le informazioni negative registrate a suo nome in una banca dati possono avere sulla sua capacità di accedere al credito.

6. Il presente articolo non pregiudica l'applicazione del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

**Articolo 125-bis (2)**

*(Contratti e comunicazioni)*

1. I contratti di credito sono redatti su supporto cartaceo o su altro supporto durevole che soddisfi i requisiti della forma scritta nei casi

---

(1) Articolo così sostituito dall'art. 1 D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

(2) Articolo inserito dall'art. 1 D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

previsti dalla legge e contengono in modo chiaro e conciso le informazioni e le condizioni stabilite dalla Banca d'Italia, in conformità alle deliberazioni del CICR. Una copia del contratto è consegnata ai clienti.

2. Ai contratti di credito si applicano l'articolo 117, commi 2, 3 e 6, nonché gli articoli 118, 119, comma 4, e 120, comma 2.

3. In caso di offerta contestuale di più contratti da concludere per iscritto, diversi da quelli collegati ai sensi dell'articolo 121, comma 1, lettera d), il consenso del consumatore va acquisito distintamente per ciascun contratto attraverso documenti separati.

4. Nei contratti di credito di durata il finanziatore fornisce periodicamente al cliente, su supporto cartaceo o altro supporto durevole una comunicazione completa e chiara in merito allo svolgimento del rapporto. La Banca d'Italia, in conformità alle deliberazioni del CICR, fissa i contenuti e le modalità di tale comunicazione.

5. Nessuna somma può essere richiesta o addebitata al consumatore se non sulla base di espresse previsioni contrattuali.

6. Sono nulle le clausole del contratto relative a costi a carico del consumatore che, contrariamente a quanto previsto ai sensi dell'articolo 121, comma 1, lettera e), non sono stati inclusi o sono stati inclusi in modo non corretto nel TAEG pubblicizzato nella documentazione predisposta secondo quanto previsto dall'articolo 124. La nullità della clausola non comporta la nullità del contratto.

7. Nei casi di assenza o di nullità delle relative clausole contrattuali:

a) il TAEG equivale al tasso nominale minimo dei buoni del tesoro annuali o di altri titoli similari eventualmente indicati dal Ministro dell'economia e delle finanze, emessi nei dodici mesi precedenti la conclusione del contratto. Nessuna altra somma è dovuta dal consumatore a titolo di tassi di interesse, commissioni o altre spese;

b) la durata del credito è di trentasei mesi.

8. Il contratto è nullo se non contiene le informazioni essenziali ai sensi del comma 1 su:

a) il tipo di contratto;

b) le parti del contratto;

c) l'importo totale del finanziamento e le condizioni di prelievo e di rimborso.

9. In caso di nullità del contratto, il consumatore non può essere tenuto a restituire più delle somme utilizzate e ha facoltà di pagare quanto dovuto a rate, con la stessa periodicità prevista nel contratto o, in

mancanza, in trentasei rate mensili.

**Articolo 125-ter (1)**

*(Recesso del consumatore)*

1. Il consumatore può recedere dal contratto di credito entro quattordici giorni; il termine decorre dalla conclusione del contratto o, se successivo, dal momento in cui il consumatore riceve tutte le condizioni e le informazioni previste ai sensi dell'articolo 125-bis, comma 1. In caso di uso di tecniche di comunicazione a distanza il termine è calcolato secondo l'articolo 67-duodecies, comma 3, del Codice del consumo.

2. Il consumatore che recede:

*a)* ne dà comunicazione al finanziatore inviandogli, prima della scadenza del termine previsto dal comma 1, una comunicazione secondo le modalità prescelte nel contratto tra quelle previste dall'articolo 64, comma 2, del Codice del consumo;

*b)* se il contratto ha avuto esecuzione in tutto o in parte, entro trenta giorni dall'invio della comunicazione prevista dalla lettera a), restituisce il capitale e paga gli interessi maturati fino al momento della restituzione, calcolati secondo quanto stabilito dal contratto. Inoltre, rimborsa al finanziatore le somme non ripetibili da questo corrisposte alla pubblica amministrazione.

3. Il finanziatore non può pretendere somme ulteriori rispetto a quelle previste dal comma 2, lettera b).

4. Il recesso disciplinato dal presente articolo si estende automaticamente, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore, ai contratti aventi a oggetto servizi accessori connessi col contratto di credito, se tali servizi sono resi dal finanziatore ovvero da un terzo sulla base di un accordo col finanziatore. L'esistenza dell'accordo è presunta. E' ammessa, da parte del terzo, la prova contraria.

5. Salvo quanto previsto dai commi 1 e 2, ai contratti disciplinati dal presente capo non si applicano gli articoli 64, 65, 66, 67-duodecies e 67-terdecies del Codice del consumo.

---

(1) Articolo inserito dall'art. 1 D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

**Articolo 125-quater (1)**  
*(Contratti a tempo indeterminato)*

1. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 125-ter, nei contratti di credito a tempo indeterminato il consumatore ha il diritto di recedere in ogni momento senza penalità e senza spese. Il contratto può prevedere un preavviso non superiore a un mese.

2. I contratti di credito a tempo indeterminato possono prevedere il diritto del finanziatore a:

*a)* recedere dal contratto con un preavviso di almeno due mesi, comunicato al consumatore su supporto cartaceo o altro supporto durevole;

*b)* sospendere, per una giusta causa, l'utilizzo del credito da parte del consumatore, dandogliene comunicazione su supporto cartaceo o altro supporto durevole in anticipo e, ove ciò non sia possibile, immediatamente dopo la sospensione.

**Articolo 125-quinquies (2)**  
*(Inadempimento del fornitore)*

1. Nei contratti di credito collegati, in caso di inadempimento da parte del fornitore dei beni o dei servizi il consumatore, dopo aver inutilmente effettuato la costituzione in mora del fornitore, ha diritto alla risoluzione del contratto di credito, se con riferimento al contratto di fornitura di beni o servizi ricorrono le condizioni di cui all'articolo 1455 del codice civile.

2. La risoluzione del contratto di credito comporta l'obbligo del finanziatore di rimborsare al consumatore le rate già pagate, nonché ogni altro onere eventualmente applicato. La risoluzione del contratto di credito non comporta l'obbligo del consumatore di rimborsare al finanziatore l'importo che sia stato già versato al fornitore dei beni o dei servizi. Il finanziatore ha il diritto di ripetere detto importo nei confronti del fornitore stesso.

3. In caso di locazione finanziaria (leasing) il consumatore, dopo aver inutilmente effettuato la costituzione in mora del fornitore dei beni o dei servizi, può chiedere al finanziatore di agire per la risoluzione del contratto. La richiesta al fornitore determina la sospensione del pagamento

---

(1) Articolo inserito dall'art. 1 D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

(2) Articolo inserito dall'art. 1 D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

dei canoni. La risoluzione del contratto di fornitura determina la risoluzione di diritto, senza penalità e oneri, del contratto di locazione finanziaria. Si applica il comma 2.

4. I diritti previsti dal presente articolo possono essere fatti valere anche nei confronti del terzo al quale il finanziatore abbia ceduto i diritti derivanti dal contratto di concessione del credito.

#### **Articolo 125-sexies (1)**

*(Rimborso anticipato)*

1. Il consumatore può rimborsare anticipatamente in qualsiasi momento, in tutto o in parte, l'importo dovuto al finanziatore. In tal caso il consumatore ha diritto a una riduzione del costo totale del credito, pari all'importo degli interessi e dei costi dovuti per la vita residua del contratto.

2. In caso di rimborso anticipato, il finanziatore ha diritto ad un indennizzo equo ed oggettivamente giustificato per eventuali costi direttamente collegati al rimborso anticipato del credito. L'indennizzo non può superare l'1 per cento dell'importo rimborsato in anticipo, se la vita residua del contratto è superiore a un anno, ovvero lo 0,5 per cento del medesimo importo, se la vita residua del contratto è pari o inferiore a un anno. In ogni caso, l'indennizzo non può superare l'importo degli interessi che il consumatore avrebbe pagato per la vita residua del contratto.

3. L'indennizzo di cui al comma 2 non è dovuto:

*a)* se il rimborso anticipato è effettuato in esecuzione di un contratto di assicurazione destinato a garantire il credito;

*b)* se il rimborso anticipato riguarda un contratto di apertura di credito;

*c)* se il rimborso anticipato ha luogo in un periodo in cui non si applica un tasso di interesse espresso da una percentuale specifica fissa predeterminata nel contratto;

*d)* se l'importo rimborsato anticipatamente corrisponde all'intero debito residuo ed è pari o inferiore a 10.000 euro.

---

(1) Articolo inserito dall'art. 1 D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

**Articolo 125-septies (1)**

*(Cessione dei crediti)*

1. In caso di cessione del credito o del contratto di credito, il consumatore può sempre opporre al cessionario tutte le eccezioni che poteva far valere nei confronti del cedente, ivi inclusa la compensazione, anche in deroga al disposto dell'articolo 1248 del codice civile.

2. Il consumatore è informato della cessione del credito, a meno che il cedente, in accordo con il cessionario, continui a gestire il credito nei confronti del consumatore. La Banca d'Italia, in conformità alle deliberazioni del CICR, individua le modalità con cui il consumatore è informato.

**Articolo 125-octies (2)**

*(Sconfinamento)*

1. Se un contratto di conto corrente prevede la possibilità che al consumatore sia concesso uno sconfinamento, si applicano le disposizioni del capo I.

2. In caso di sconfinamento consistente che si protragga per oltre un mese, il creditore comunica senza indugio al consumatore, su supporto cartaceo o altro supporto durevole:

- a) lo sconfinamento;
- b) l'importo interessato;
- c) il tasso debitore;
- d) le penali, le spese o gli interessi di mora eventualmente applicabili.

3. La Banca d'Italia, in conformità alle deliberazioni del CICR, detta disposizioni di attuazione del comma 2, con riferimento:

- a) al termine di invio della comunicazione;
- b) ai criteri per la determinazione della consistenza dello sconfinamento.

---

(1) Articolo inserito dall'art. 1 D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

(2) Articolo inserito dall'art. 1 D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141, come modificato dall'art. 1 D.Lgs. 14 dicembre 2010, n. 218.

**Articolo 125-novies (1)**  
*(Intermediari del credito)*

1. L'intermediario del credito indica, negli annunci pubblicitari e nei documenti destinati ai consumatori, l'ampiezza dei propri poteri e in particolare se lavori a titolo esclusivo con uno o più finanziatori oppure a titolo di mediatore.

2. Il consumatore è informato dell'eventuale compenso da versare all'intermediario del credito per i suoi servizi. Il compenso è oggetto di accordo tra il consumatore e l'intermediario del credito su supporto cartaceo o altro supporto durevole prima della conclusione del contratto di credito.

3. L'intermediario del credito comunica al finanziatore l'eventuale compenso che il consumatore deve versare all'intermediario del credito per i suoi servizi, al fine del calcolo del TAEG, secondo quanto stabilito dal CICR.

**Articolo 126 (2)**  
*(Riservatezza delle informazioni)*

1. Il Ministro dell'economia e delle finanze può individuare, con regolamento adottato ai sensi dell'articolo 17, comma 3, della legge 23 agosto 1988, n. 400, i casi in cui le comunicazioni previste dall'articolo 125, comma 2, e 125-quater, comma 2, lettera b), non sono effettuate in quanto vietate dalla normativa comunitaria o contrarie all'ordine pubblico o alla pubblica sicurezza.

---

(1) Articolo inserito dall'art. 1 D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141, come modificato dall'art. 1 D.Lgs. 14 dicembre 2010, n. 218.

(2) Articolo così sostituito dall'art. 1 D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141, come modificato dall'art. 1 D.Lgs. 14 dicembre 2010, n. 218.

**Capo II-bis (1)**

**Servizi di pagamento**

**Articolo 126-bis (2)**

*(Disposizioni di carattere generale)*

1. Il presente capo si applica ai contratti quadro relativi a servizi di pagamento e alle operazioni di pagamento, anche se queste non rientrano in un contratto quadro, quando i servizi sono offerti sul territorio della Repubblica.

2. Ai fini del presente capo, per servizi di pagamento si intende anche l'emissione di moneta elettronica. Allo Stato italiano, agli altri Stati comunitari, alle pubbliche amministrazioni statali, regionali e locali, che, agendo in veste di pubblica autorità, emettono moneta elettronica, si applica soltanto l'articolo 126-novies (3).

3. In deroga all'articolo 127, comma 1, le parti possono accordarsi nel senso che le previsioni del presente capo non si applicano, interamente o parzialmente, se l'utilizzatore di servizi di pagamento non è un consumatore, né una micro-impresa. Resta fermo in ogni caso quanto stabilito dal Regolamento (UE) 2015/751 (4).

4. Spetta al prestatore dei servizi di pagamento l'onere della prova di aver correttamente adempiuto agli obblighi previsti dal presente capo.

5. La Banca d'Italia adotta i provvedimenti previsti dal presente capo avendo riguardo, per i servizi di pagamento regolati in conto corrente o commercializzati unitamente a un conto corrente, alle disposizioni previste ai sensi del capo I.

6. Nell'esercizio dei poteri regolamentari previsti dal presente capo, la Banca d'Italia tiene conto anche della finalità di garantire un adeguato livello di affidabilità ed efficienza dei servizi di pagamento.

---

(1) Il Capo II-bis è stato inserito dall'art. 34, comma 1, lettera b), D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11.

(2) Articolo inserito dall'art. 34, comma 1, lettera b), D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11.

(3) Periodo inserito dall'art. 1, comma 3, capoverso art. 114-quinquies.4, comma 4, D.Lgs. 16 aprile 2012, n. 45.

(4) Comma così modificato dall'art. 1, comma 14, D.Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218.

**Articolo 126-ter** (1)

(*Abrogato*)

**Articolo 126-quater** (2)

(*Informazioni relative alle operazioni di pagamento e ai contratti*)

1. La Banca d'Italia disciplina:

*a)* contenuti e modalità delle informazioni e delle condizioni che il prestatore dei servizi di pagamento fornisce o rende disponibili all'utilizzatore di servizi di pagamento, al pagatore e al beneficiario. Le informazioni e le condizioni sono redatte in termini di facile comprensione e in forma chiara e leggibile. In particolare, l'utilizzatore dei servizi di pagamento è informato di tutte le spese dovute al prestatore di servizi di pagamento e della loro suddivisione. Sono previsti obblighi di trasparenza semplificati nel caso di utilizzo di strumenti di pagamento che riguardino operazioni o presentino limiti di spesa o avvaloramento inferiori a soglie fissate dalla stessa Banca d'Italia;

*b)* casi, contenuti e modalità delle comunicazioni periodiche sulle operazioni di pagamento, ivi incluse le operazioni di pagamento disposte tramite un prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento (3).

2. Non si applicano gli articoli 67-*quinquies*, 67-*sexies*, comma 1, lettere *a)*, *b)* ed *h)*, 67-*septies*, comma 1, lettere *b)*, *c)*, *f)* e *g)*, 67-*octies*, comma 1, lettera *a)*, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

3. (*Abrogato*) (4).

**Articolo 126-quinquies** (5)

(*Contratto quadro*)

1. Ai contratti quadro si applica l'articolo 117, commi 1, 2, 3, 4, 6 e 7. Il potere previsto dall'articolo 117, comma 2, è esercitato dalla Banca d'Italia.

---

(1) Articolo inserito dall'art. 34, comma 1, lettera b), D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, e successivamente abrogato dall'art. 1, comma 15, D.Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218.

(2) Articolo inserito dall'art. 34, comma 1, lettera b), D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11.

(3) Lettera così modificata dall'art. 1, comma 16, lett. *a)*, D.Lgs. 15 dicembre 2017 n. 218.

(4) Comma abrogato dall'art. 1, comma 16, lett. *b)*, D.Lgs. 15 dicembre, n. 218.

(5) Articolo inserito dall'art. 34, comma 1, lettera b), D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11.

2. In qualsiasi momento del rapporto, l'utilizzatore di servizi di pagamento che ha concluso un contratto quadro può richiedere le condizioni contrattuali del contratto quadro nonché le informazioni relative al contratto quadro previste ai sensi dell'articolo 126-*quater*, comma 1, lettera *a*), su supporto cartaceo o su altro supporto durevole.

**Articolo 126-*sexies* (1)**  
*(Modifica unilaterale delle condizioni)*

1. Ogni modifica del contratto quadro o delle condizioni e informazioni a esso relative fornite all'utilizzatore ai sensi dell'articolo 126-*quater*, comma 1, lettera *a*), è proposta dal prestatore dei servizi di pagamento secondo le modalità stabilite dalla Banca d'Italia, con almeno due mesi di anticipo rispetto alla data di applicazione indicata nella proposta (2).

2. Il contratto quadro può prevedere che la modifica delle condizioni contrattuali si ritiene accettata dall'utilizzatore a meno che questi non comunichi al prestatore dei servizi di pagamento, prima della data indicata nella proposta per l'applicazione della modifica, che non intende accettarla. In questo caso, la comunicazione di cui al comma 1, contenente la proposta di modifica, specifica che in assenza di espresso rifiuto la proposta si intende accettata e che l'utilizzatore ha diritto di recedere senza spese prima della data prevista per l'applicazione della modifica (3).

3. Le modifiche dei tassi di interesse o di cambio possono essere applicate con effetto immediato e senza preavviso; tuttavia, se sono sfavorevoli per l'utilizzatore, è necessario che ciò sia previsto nel contratto quadro e che la modifica sia la conseguenza della variazione dei tassi di interesse o di cambio di riferimento convenuti nel contratto. L'utilizzatore è informato della modifica dei tassi di interesse nei casi e secondo le modalità stabilite dalla Banca d'Italia.

4. Le modifiche dei tassi di interesse o di cambio utilizzati nelle operazioni di pagamento sono applicate e calcolate in modo da non creare discriminazioni tra utilizzatori, secondo quanto stabilito dalla Banca

---

(1) Articolo inserito dall'art. 34, comma 1, lettera *b*), D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11.

(2) Comma così modificato dall'art. 1, comma 17, lett. *a*), D.Lgs. 15 dicembre, n. 218.

(3) Comma così modificato dall'art. 1, comma 17, lett. *b*), D.Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218.

d'Italia (1).

4-*bis*. Se il cliente è un consumatore, il contratto quadro o le condizioni e informazioni a esso relative fornite all'utilizzatore ai sensi dell'articolo 126-*quater*, comma 1, lettera *a*), possono essere modificate se sussiste un giustificato motivo (2).

5. (*Abrogato*) (3).

#### **Articolo 126-*septies*** (4)

(*Recesso*)

1. L'utilizzatore di servizi di pagamento ha sempre la facoltà di recedere dal contratto quadro senza penalità e senza spese di chiusura.

2. Il prestatore di servizi di pagamento può recedere da un contratto quadro a tempo indeterminato se ciò è previsto dal contratto e con un preavviso di almeno due mesi, secondo le modalità stabilite dalla Banca d'Italia.

3. In caso di recesso dal contratto dell'utilizzatore o del prestatore di servizi di pagamento, le spese per i servizi fatturate periodicamente sono dovute dall'utilizzatore solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso; se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale.

#### **Articolo 126-*octies*** (5)

(*Denominazione valutaria dei pagamenti*)

1. I pagamenti sono effettuati nella valuta concordata dalle parti.

2. Se al pagatore è offerto, prima di disporre un'operazione di pagamento, un servizio di conversione valutaria dal beneficiario ovvero presso uno sportello automatico o presso il punto vendita da un venditore di merci o da un fornitore di servizi, colui che propone il servizio di conversione comunica al pagatore tutte le spese e il tasso di cambio che sarà utilizzato per la conversione. Il pagatore accetta il servizio su tale base

---

(1) Comma così modificato dall'art. 1, comma 17, lett. *c*), D.Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218.

(2) Comma inserito dall'art. 1, comma 17, lett. *d*), D.Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218.

(3) Comma abrogato dall'art. 1, comma 17, lett. *e*), D.Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218.

(4) Articolo inserito dall'art. 34, comma 1, lettera *b*), D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11.

(5) Articolo inserito dall'art. 34, comma 1, lettera *b*), D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11.

(1).

**Articolo 126-novies (2)**

*(Commissioni applicabili al rimborso della moneta elettronica)*

1. Il rimborso della moneta elettronica previsto dall'articolo 114-ter può essere soggetto al pagamento di una commissione adeguata e conforme ai costi effettivamente sostenuti dall'emittente, solo se previsto dal contratto e in uno dei seguenti casi:

- a) il rimborso è chiesto prima della scadenza del contratto;
- b) il detentore di moneta elettronica recede dal contratto prima della sua scadenza;
- c) il rimborso è chiesto più di un anno dopo la data di scadenza del contratto.

2. I soggetti, diversi da un consumatore, che accettino in pagamento moneta elettronica possono regolare in via contrattuale con l'emittente di moneta elettronica le condizioni del rimborso loro spettante nei suoi confronti, anche in deroga al comma 1.

3. L'emittente di moneta elettronica fornisce al detentore, prima che egli sia vincolato da un contratto o da un'offerta, le informazioni relative alle modalità e alle condizioni del rimborso, secondo quanto stabilito dalla Banca d'Italia.

4. Il contratto tra l'emittente e il detentore di moneta elettronica indica chiaramente ed esplicitamente le modalità e le condizioni del rimborso.

---

(1) Comma così modificato dall'art. 1, comma 18, D.Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218.

(2) Articolo inserito dall'art. 1, comma 3, capoverso art. 114-quinquies.4, comma 5, D.Lgs. 16 aprile 2012, n. 45.

## Capo II-ter (1)

### Disposizioni particolari relative ai conti di pagamento

#### Art. 126-decies

(Oggetto, ambito di applicazione e definizioni)

1. Il presente capo reca disposizioni in materia di trasparenza e comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, trasferimento di taluni servizi connessi al conto di pagamento, accesso ai conti di pagamento con caratteristiche di base.

2. Il presente capo si applica ai conti di pagamento offerti a o sottoscritti da consumatori, che consentono almeno l'esecuzione di tutte le seguenti operazioni: versamento di fondi; prelievo di contanti; esecuzione e ricezione di operazioni di pagamento.

3. Ai fini del presente capo, l'espressione:

- a) “servizi collegati al conto” indica tutti i servizi connessi all'apertura, alla gestione e alla chiusura di un conto di pagamento, ivi compresi l'apertura di credito, lo sconfinamento e le operazioni indicate all'articolo 2, comma 2, lettera g), del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11;
- b) “servizio di trasferimento” indica il trasferimento, su richiesta del consumatore, da un prestatore di servizi di pagamento ad un altro, delle informazioni su tutti o su alcuni ordini permanenti di bonifico, addebiti diretti ricorrenti e bonifici in entrata ricorrenti eseguiti sul conto di pagamento, o il trasferimento dell'eventuale saldo positivo da un conto di pagamento d'origine a un conto di pagamento di destinazione, o entrambi, con o senza la chiusura del conto di pagamento di origine;
- c) “operazioni in numero superiore” indica le operazioni, delle tipologie individuate ai sensi dell'articolo 126-*vicies semel*, comma 1, eseguite dal consumatore sul conto di base oltre i limiti numerici stabiliti ai sensi del medesimo articolo;
- d) “operazioni aggiuntive” indica, in relazione al conto di base, i servizi e le operazioni, delle tipologie diverse da quelle individuate ai sensi dell'articolo 126-*vicies semel*, comma 1, che il

---

(1) Capo inserito dall'art. 1, comma 1, D.lgs. 15 marzo 2017, n. 37.

consumatore può richiedere sul conto di base. Si applicano le definizioni previste dall'articolo 1 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, e dall'articolo 121, comma 1, lettera *i*);

- e) “consumatore” indica una persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;
- f) “prestatori di servizi di pagamento” indica le banche, gli istituti di moneta elettronica, gli istituti di pagamento e Poste Italiane s.p.a., per le attività di bancoposta di cui al decreto del Presidente della Repubblica 14 marzo 2001, n. 144;
- g) “conto di base” indica un conto di pagamento denominato in euro con le caratteristiche di cui alla sezione III.

4. Fatto salvo quanto previsto dal comma 3, ai fini del presente capo si applicano inoltre le ulteriori definizioni di cui all'articolo 2 della direttiva 2014/92/UE.

5. Per quanto non diversamente previsto dal presente capo, si applicano le disposizioni del capo II-*bis*.

6. La Banca d'Italia detta disposizioni di attuazione del presente capo, in conformità a quanto previsto dalla direttiva 2014/92/UE e dalle relative norme tecniche di regolamentazione e di attuazione emanate dalla Commissione europea, al fine di assicurare la trasparenza e la comprensibilità delle informazioni per i consumatori, favorire la mobilità, agevolare l'accesso ai servizi bancari e finanziari da parte della clientela. Si applica l'articolo 126-*bis*, comma 5.

7. La Banca d'Italia è designata quale autorità competente per lo svolgimento dei compiti indicati dagli articoli 21 e 22 della direttiva 2014/92/UE.

8. Le norme del presente capo non si applicano a conti di pagamento eventualmente in essere presso la Banca d'Italia e la Cassa Depositi e Prestiti.

#### *Sezione I*

### **Trasparenza e comparabilità delle spese**

#### **Art. 126-*undecies***

*(Terminologia standardizzata europea)*

1. La Banca d'Italia pubblica sul proprio sito web l'elenco dei servizi

collegati al conto di pagamento più rappresentativi a livello nazionale in conformità a quanto stabilito dalla direttiva 2014/92/UE. L'elenco impiega la terminologia standardizzata europea definita dalla Commissione europea ai sensi della direttiva 2014/92/UE.

2. L'elenco dei servizi collegati al conto di pagamento più rappresentativi a livello nazionale è aggiornato in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, paragrafo 6, della direttiva 2014/92/UE. La Banca d'Italia pubblica l'elenco nazionale aggiornato.

3. I prestatori di servizi di pagamento impiegano, ove applicabile, la terminologia standardizzata europea nei documenti previsti dall'articolo 126-*duodecies*, nei contratti e in ogni altra informazione e comunicazione resa ai consumatori.

4. I prestatori di servizi di pagamento possono utilizzare denominazioni e marchi commerciali per individuare i propri servizi nelle comunicazioni e informazioni precontrattuali, contrattuali, commerciali e pubblicitarie indirizzate ai consumatori, nel rispetto dei limiti eventualmente stabiliti con disposizioni della Banca d'Italia.

#### **Art. 126-*duodecies***

##### *(Informazioni precontrattuali e comunicazioni periodiche)*

1. I prestatori di servizi di pagamento forniscono ai consumatori le informazioni precontrattuali e le comunicazioni periodiche relative al conto di pagamento, rispettivamente, attraverso un "Documento informativo sulle spese" e un "Riepilogo delle spese" in conformità alle norme tecniche di attuazione adottate dalla Commissione europea ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 6 e dell'articolo 5, paragrafo 4, della direttiva 2014/92/UE.

2. Il Documento informativo sulle spese e il Riepilogo delle spese sono forniti insieme alle altre informazioni richieste per i conti di pagamento ai sensi dei capi I e II-*bis* secondo quanto previsto con disposizioni della Banca d'Italia.

3. I prestatori di servizi di pagamento mettono a disposizione dei consumatori un glossario dei principali termini impiegati nei documenti previsti dal presente articolo, redatto in termini di facile comprensione e in forma chiara e leggibile.

4. Il "Documento informativo sulle spese" e il "Riepilogo delle spese" di cui al comma 1 sono redatti in conformità alle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia. Con disposizioni della Banca d'Italia sono stabiliti anche i casi e le modalità di calcolo, comunicazione e presentazione di un apposito indicatore sintetico di costo relativo al conto

di pagamento, da includere almeno nel “Documento informativo sulle spese”.

**Art. 126-terdecies**  
(Siti web di confronto)

1. I prestatori di servizi di pagamento che offrono conti di pagamento destinati ai consumatori partecipano a uno o più siti web, costituiti anche per il tramite delle associazioni di categoria degli intermediari o da associazioni di consumatori, per il confronto tra le offerte relative ai conti di pagamento, dandone indicazione sul proprio sito web, ove disponibile.

2. I siti web previsti dal comma 1:

- a) sono accessibili gratuitamente dai consumatori;
- b) consentono almeno il confronto delle spese applicabili per i servizi inclusi nell’elenco di cui all’articolo 126-undecies, comma 1, nonché dell’indicatore sintetico di costo previsto dalle disposizioni della Banca d’Italia;
- c) sono funzionalmente indipendenti e assicurano parità di trattamento tra i prestatori di servizi di pagamento nella partecipazione al sito e nella visualizzazione dei risultati di ricerca;
- d) contengono informazioni chiare e facilmente accessibili sull’identità dei soggetti che costituiscono e gestiscono il sito, nonché sui criteri utilizzati per il confronto tra le offerte, da definirsi in modo semplice e oggettivo;
- e) impiegano un linguaggio facilmente comprensibile e, ove applicabile, la terminologia standardizzata europea di cui all’articolo 126-undecies;
- f) forniscono informazioni corrette e aggiornate, indicando la data dell’ultimo aggiornamento;
- g) comprendono un’ampia gamma di offerte di conti di pagamento rappresentative di una quota significativa del mercato e, nel caso in cui non forniscano un quadro completo del mercato, indicano chiaramente tale circostanza prima di mostrare i risultati della ricerca;
- h) prevedono adeguate procedure per la segnalazione di errori nelle informazioni pubblicate;
- i) non possono svolgere attività di mediazione;

- l) non possono rifiutare le richieste di adesione da parte dei prestatori di servizi di pagamento;
- m) escludono i prestatori di servizi di pagamento aderenti per i giustificati motivi previsti con il decreto del Ministro dell'economia e delle finanze, sentita la Banca d'Italia di cui al comma 3:
- n) pubblicano la lista dei prestatori di servizi di pagamento aderenti;
- o) dispongono della certificazione e di una verifica annuale positiva secondo quanto previsto dal comma 3.

3. La sussistenza dei requisiti di cui al comma 2 è certificata e annualmente verificata da un ente specializzato, con apposita relazione. I titolari dei siti web inviano la relazione dell'ente specializzato alla Banca d'Italia che ne dà notizia sul proprio sito web. Con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze, sentita la Banca d'Italia, sono individuate le caratteristiche dell'ente certificatore, la procedura di accreditamento che dovrà garantire il rispetto dei principi di imparzialità, indipendenza, correttezza e competenza, e i casi di giustificati motivi di esclusione di cui al comma 2, lettera m).

4. I prestatori di servizi di pagamento inviano al sito web i dati necessari per il confronto tra le offerte, secondo quanto stabilito dalla Banca d'Italia.

5. I titolari dei siti web comunicano la cessazione del funzionamento del sito alla Banca d'Italia.

#### **Art. 126-quaterdecies**

*(Conti di pagamento offerti in un pacchetto insieme ad altri prodotti)*

1. Quando il conto di pagamento è offerto congiuntamente ad altri prodotti o servizi diversi da quelli menzionati all'articolo 126-decies, comma 3, lettera a), come parte di un pacchetto, il prestatore di servizi di pagamento comunica al consumatore se l'acquisto del conto di pagamento è condizionato alla sottoscrizione dei prodotti o servizi offerti congiuntamente. Nel caso in cui sia consentito l'acquisto separato, il prestatore di servizi di pagamento fornisce separatamente al consumatore le informazioni relative ai prodotti o servizi offerti congiuntamente, in conformità alla disciplina eventualmente applicabile a ciascuno di essi e specificando almeno i costi e le spese relativi a ciascuno dei prodotti e servizi offerti con il pacchetto che possono essere acquistati separatamente.

2. È fatto salvo quanto stabilito dall'articolo 21, comma 3-bis, del

decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e dall'articolo 120-*octiesdecies*.

*Sezione II*

**Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto di pagamento**

**Art. 126-*quinquiesdecies***

*(Servizio di trasferimento)*

1. I prestatori di servizi di pagamento forniscono il servizio di trasferimento tra i conti di pagamento detenuti nella stessa valuta a tutti i consumatori che intendono aprire o che sono titolari di un conto di pagamento presso un prestatore di servizi di pagamento stabilito nel territorio della Repubblica.

2. Il servizio di trasferimento è avviato dal prestatore di servizi di pagamento ricevente su richiesta del consumatore. A tal fine, il consumatore rilascia al prestatore di servizi di pagamento ricevente una specifica autorizzazione all'esecuzione del servizio di trasferimento. Quando i conti hanno due o più titolari, l'autorizzazione all'esecuzione del servizio di trasferimento è fornita da ciascuno di essi. Con riguardo alla forma dell'autorizzazione si applica l'articolo 117, commi 1 e 2. Il prestatore di servizi di pagamento ricevente trasmette copia dell'autorizzazione al prestatore di servizi di pagamento trasferente ove richiesto da quest'ultimo; la richiesta non interrompe né sospende il termine per l'esecuzione del servizio di trasferimento.

3. Il servizio di trasferimento è eseguito entro dodici giorni lavorativi dalla ricezione da parte del prestatore di servizi di pagamento ricevente dell'autorizzazione del consumatore completa di tutte le informazioni necessarie, in conformità alla procedura stabilita dall'articolo 10 della direttiva 2014/92/UE. La Banca d'Italia può dettare disposizioni attuative del presente comma.

4. Attraverso l'autorizzazione il consumatore:

- a) fornisce al prestatore di servizi di pagamento trasferente e al prestatore di servizi di pagamento ricevente il consenso specifico a eseguire ciascuna delle operazioni relative al servizio di trasferimento, per quanto di rispettiva competenza;
- b) quando intende trasferire solo alcuni dei servizi collegati al conto di pagamento, identifica specificamente i bonifici ricorrenti in entrata, gli ordini permanenti di bonifico e gli ordini relativi ad

- addebiti diretti per l'addebito in conto che devono essere trasferiti;
- c) indica la data a partire dalla quale gli ordini permanenti di bonifico e gli addebiti diretti devono essere eseguiti o addebitati a valere sul conto di pagamento di destinazione. Tale data è fissata ad almeno sei giorni lavorativi a decorrere dal giorno in cui il prestatore di servizi di pagamento ricevente riceve i documenti trasmessi dal prestatore di servizi di pagamento trasferente;
  - d) indica se intende avvalersi della facoltà di ottenere il reindirizzamento automatico dei bonifici previsto dal comma 7.

5. Il prestatore di servizi di pagamento ricevente è responsabile dell'avvio e della gestione della procedura per conto del consumatore. Il consumatore può chiedere al prestatore di servizi di pagamento ricevente di effettuare il trasferimento di tutti o di alcuni bonifici in entrata, ordini permanenti di bonifico o ordini di addebito diretto. Il prestatore di servizi di pagamento trasferente fornisce al prestatore di servizi di pagamento ricevente tutte le informazioni necessarie per riattivare i pagamenti sul conto di pagamento di destinazione, in conformità a quanto indicato nell'autorizzazione del consumatore, ivi compresi l'elenco degli ordini permanenti in essere relativi a bonifici e le informazioni disponibili sugli ordini di addebito diretto che vengono trasferiti, nonché le informazioni disponibili sui bonifici ricorrenti in entrata e sugli addebiti diretti ordinati dal creditore eseguiti sul conto di pagamento del consumatore nei precedenti 13 mesi.

6. Quando le informazioni fornite dal prestatore di servizi di pagamento trasferente non sono sufficienti a consentire l'esecuzione del servizio di trasferimento entro il termine di cui al comma 3, ferma restando la responsabilità del prestatore di servizi di pagamento trasferente ai sensi dell'articolo 126-*septiesdecies*, il prestatore di servizi di pagamento ricevente può chiedere al consumatore di fornire le informazioni mancanti.

7. Il prestatore di servizi di pagamento trasferente assicura gratuitamente il reindirizzamento automatico dei bonifici ricevuti sul conto di pagamento di origine verso il conto di pagamento di destinazione detenuto presso il prestatore di servizi di pagamento ricevente, per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla data specificata nell'autorizzazione del consumatore all'esecuzione del servizio di trasferimento. Il prestatore di servizi di pagamento trasferente, se cessa di accettare i bonifici in entrata alla scadenza dei 12 mesi o in mancanza di richiesta da parte del consumatore del servizio di reindirizzamento, è tenuto a informare tempestivamente il pagatore o il beneficiario delle ragioni del rifiuto dell'operazione di pagamento.

8. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 6, comma 2, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, il prestatore di servizi di pagamento trasferente assicura al consumatore la fruizione dei servizi di pagamento fino al giorno precedente la data indicata dal consumatore nell'autorizzazione. Il prestatore di servizi di pagamento ricevente assicura la fruizione dei servizi di pagamento a partire da tale data. Il prestatore di servizi di pagamento trasferente non blocca gli strumenti di pagamento collegati al conto di origine prima della data indicata dal consumatore nell'autorizzazione.

9. Se il consumatore ha obblighi pendenti che non consentono la chiusura del conto di pagamento di origine, il prestatore di servizi di pagamento trasferente ne informa immediatamente il consumatore. In tal caso, resta fermo l'obbligo del prestatore di servizi di pagamento trasferente di effettuare tutte le operazioni necessarie all'esecuzione del servizio di trasferimento entro i termini previsti, ad eccezione della chiusura del conto di pagamento di origine. L'esecuzione del servizio di trasferimento non può essere condizionata alla restituzione da parte del consumatore di carte, assegni o altri strumenti di pagamento collegati al conto di origine.

10. La continuità nella fruizione dei servizi di pagamento è assicurata al consumatore anche quando il trasferimento del conto è l'effetto di operazioni di cessione di rapporti giuridici ad altro prestatore di servizi di pagamento, secondo quanto stabilito dalla Banca d'Italia.

#### **Art. 126-sexiesdecies**

*(Spese applicabili per il servizio di trasferimento)*

1. Il prestatore di servizi di pagamento trasferente fornisce le informazioni richieste dal prestatore di servizi di pagamento ricevente e relative all'elenco degli ordini permanenti in essere relativi a bonifici e le informazioni disponibili sugli ordini di addebito diretto che vengono trasferiti e ai bonifici ricorrenti in entrata e sugli addebiti diretti ordinati dal creditore eseguiti sul conto di pagamento del consumatore nei precedenti tredici mesi, senza addebito di spese a carico del consumatore o del prestatore di servizi di pagamento ricevente.

2. Fermo restando quanto previsto dai commi 1 e 4, il prestatore di servizi di pagamento trasferente e il prestatore di servizi di pagamento ricevente non addebitano spese al consumatore per il servizio di trasferimento.

3. Per il periodo di sei mesi dal rilascio dell'autorizzazione da parte

del consumatore, il prestatore di servizi di pagamento trasferente e il prestatore di servizi di pagamento ricevente consentono gratuitamente al consumatore l'accesso alle informazioni che lo riguardano rilevanti per l'esecuzione del servizio di trasferimento e relative agli ordini permanenti e agli addebiti diretti in essere presso il medesimo prestatore di servizi di pagamento.

4. Se nell'ambito del servizio di trasferimento il consumatore richiede la chiusura del conto di pagamento di origine, si applica l'articolo 126-septies, commi 1 e 3.

#### **Art. 126-septiesdecies**

*(Obblighi informativi e responsabilità)*

1. I prestatori di servizi di pagamento mettono a disposizione dei consumatori a titolo gratuito informazioni riguardanti il servizio di trasferimento. Il contenuto delle informazioni e le modalità con cui queste sono messe a disposizione del consumatore sono disciplinati ai sensi dei capi I e II-bis.

2. Salvo il diritto al risarcimento del danno ulteriore, anche non patrimoniale, in caso di mancato rispetto degli obblighi e dei termini per il trasferimento dei servizi di pagamento, il prestatore di servizi di pagamento inadempiente è tenuto a corrispondere al consumatore, senza indugio e senza che sia necessaria la costituzione in mora, una somma di denaro, a titolo di penale, pari a quaranta euro. Tale somma è maggiorata inoltre per ciascun giorno di ritardo di un ulteriore importo determinato applicando alla disponibilità esistente sul conto di pagamento al momento della richiesta di trasferimento un tasso annuo pari al valore più elevato del limite stabilito ai sensi e in conformità all'articolo 2, comma 4, della legge 7 marzo 1996, n. 108, nel periodo di riferimento.

#### **Art. 126-octiesdecies**

*(Apertura di un conto di pagamento in altro Stato comunitario)*

1. Il consumatore titolare di un conto di pagamento che intenda aprire un conto di pagamento in un altro Stato comunitario può richiedere assistenza al prestatore di servizi di pagamento presso il quale detiene il conto. Se richiesto dal consumatore, il prestatore di servizi di pagamento di origine:

- a) fornisce gratuitamente al consumatore le informazioni disponibili relative agli ordini permanenti di bonifico e agli addebiti diretti

ordinati dal debitore attivi sul conto di pagamento, nonché quelle relative ai bonifici in entrata ricorrenti e agli addebiti diretti ordinati dal creditore eseguiti sul conto del consumatore nei precedenti tredici mesi. Il prestatore di servizi di pagamento di origine informa altresì il consumatore che tale elenco non comporta per il nuovo prestatore di servizi di pagamento alcun obbligo di attivare servizi che esso non offre;

- b) trasferisce l'eventuale saldo positivo del conto di origine verso il conto di pagamento aperto o detenuto dal consumatore presso il nuovo prestatore di servizi di pagamento, purché la richiesta del consumatore identifichi con precisione il prestatore di servizi di pagamento e il conto di destinazione;
- c) chiude il conto di pagamento di origine.

2. Salvi eventuali obblighi pendenti del consumatore che impediscono la chiusura del conto di pagamento, il prestatore di servizi di pagamento di origine esegue le operazioni previste dal comma 1 alla data specificata dal consumatore nella richiesta. La data è fissata ad almeno sei giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta da parte del prestatore di servizi di pagamento di origine, salvo diverso accordo con il consumatore. Il prestatore di servizi di pagamento di origine comunica immediatamente al consumatore l'eventuale esistenza di obblighi pendenti che impediscono la chiusura del conto di pagamento.

### *Sezione III*

#### **Conto di base**

##### **Art. 126-noviesdecies**

*(Diritto al conto di base)*

1. Le banche, la società Poste italiane s.p.a. e gli altri prestatori di servizi di pagamento abilitati ad offrire servizi a valere su un conto di pagamento sono tenuti, limitatamente ai servizi di pagamento che essi offrono ai consumatori, a offrire un conto di pagamento denominato in euro con caratteristiche di base, "conto di base".

2. Tutti i consumatori soggiornanti legalmente nell'Unione europea, senza discriminazioni e a prescindere dal luogo di residenza, hanno diritto all'apertura di un conto di base nei casi e secondo le modalità previste dalla presente sezione.

3. Ai fini della presente sezione, per consumatore soggiornante

legalmente nell'Unione europea si intende chiunque abbia il diritto di soggiornare in uno Stato membro dell'Unione europea in virtù del diritto dell'Unione o del diritto italiano, compresi i consumatori senza fissa dimora e i richiedenti asilo ai sensi della Convenzione di Ginevra del 28 luglio 1951 relativa allo status dei rifugiati, del relativo protocollo del 31 gennaio 1967 nonché ai sensi degli altri trattati internazionali in materia.

**Art. 126-vicies**

*(Apertura del conto di base)*

1. Fermo restando l'obbligo di osservare le disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, il prestatore di servizi di pagamento può rifiutare la richiesta di apertura di un conto di base solo in mancanza dei requisiti previsti dall'articolo 126-noviesdecies o se il consumatore è già titolare in Italia di un conto di pagamento che gli consente di utilizzare i servizi indicati dall'allegato A (1) salvo il caso di trasferimento del conto o salvo che il consumatore dichiari di aver ricevuto comunicazione dal proprio prestatore di servizi di pagamento che il conto verrà chiuso. A tal fine, prima di aprire un conto di base, il prestatore di servizi di pagamento può chiedere al consumatore di dichiarare per iscritto se lo stesso è già titolare in Italia di un conto di pagamento che gli consente di utilizzare tutti i servizi indicati dall'allegato A (2).

2. In caso di rifiuto di apertura del conto, il prestatore di servizi di pagamento ne informa il consumatore immediatamente, e al più tardi entro dieci giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta, per iscritto e senza spese, indicando le specifiche motivazioni del rifiuto e informando il cliente delle procedure di reclamo disponibili e della sua facoltà di inviare un esposto alla Banca d'Italia o di adire i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dall'articolo 128-bis. La comunicazione delle motivazioni del rifiuto non è tuttavia dovuta ove tale comunicazione sia in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, individuati ai sensi dell'articolo 126, o ricorrano altri giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo.

3. L'apertura del conto di base non può essere condizionata all'acquisto di servizi accessori o di azioni del prestatore di servizi di

---

(1) Cfr. Allegato A al D.Lgs. 15 marzo 2017, n. 37.

(2) Cfr. Allegato A al D.Lgs. 15 marzo 2017, n. 37.

pagamento, salvo che questa condizione si applichi in modo uniforme a tutta la clientela del prestatore di servizi di pagamento.

**Art. 126-*vicies semel***

*(Caratteristiche del conto di base)*

1. Il conto di base include, a fronte di un canone annuale onnicomprensivo, il numero di operazioni annue effettuabili senza addebito di ulteriori spese definito con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze, sentita la Banca d'Italia. Il decreto individua, per uno o più profili di clientela ai quali il conto di base è destinato, un numero di operazioni sufficiente a coprire l'uso personale da parte del consumatore. Le operazioni e i servizi inclusi nel conto di base comprendono almeno quelli elencati nell'allegato A (1), nonché le relative eventuali scritturazioni contabili. Sul conto di base non possono essere concesse aperture di credito né sconfinamenti.

2. Il titolare del conto di base può eseguire le operazioni avvalendosi, senza maggiori costi, dei canali telematici disponibili presso il prestatore di servizi di pagamento per i conti analoghi, fermo restando il possibile addebito di spese per le operazioni aggiuntive o in numero superiore.

3. Il titolare del conto può richiedere, ma il prestatore di servizi di pagamento non può imporre, l'effettuazione di operazioni aggiuntive o in numero superiore a quello individuato ai sensi del comma 1. Alle spese addebitabili per tali operazioni si applica l'articolo 126-*vicies-bis*. In ogni caso, il conto di base non può prevedere limiti al numero di operazioni che il consumatore può effettuare, in relazione ai servizi elencati nell'allegato A (2), in eccedenza rispetto a quanto stabilito dal decreto del Ministro dell'economia e delle finanze di cui al comma 1.

4. Il prestatore di servizi di pagamento non agisce da intermediario, a qualsiasi titolo, per la conclusione di contratti tra terzi fornitori di beni e servizi e titolari di conti di base.

---

(1) Cfr. Allegato A al D.Lgs. 15 marzo 2017, n. 37.

(2) Cfr. Allegato A al D.Lgs. 15 marzo 2017, n. 37.

**Art. 126-vicies bis**

*(Spese applicabili)*

1. Nessuna spesa, salvo il canone annuo onnicomprensivo e gli oneri fiscali previsti per legge, può essere addebitata al titolare del conto per il numero annuo di operazioni individuato ai sensi dell'articolo 126-vicies *semel*, comma 1, e le relative eventuali scritturazioni contabili.

2. Il canone annuo onnicomprensivo e il costo delle operazioni aggiuntive o in numero superiore sono ragionevoli e coerenti con finalità di inclusione finanziaria, avendo riguardo al livello di reddito nazionale e ai costi mediamente addebitati dai prestatori di servizi di pagamento a livello nazionale per i servizi collegati al conto di pagamento, secondo quanto stabilito con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze, sentita la Banca d'Italia, tenendo anche conto delle condizioni dei soggetti socialmente svantaggiati.

3. Il costo delle operazioni in numero superiore non è in ogni caso superiore a quello pubblicizzato dallo stesso prestatore di servizi di pagamento per i conti di pagamento offerti a consumatori con esigenze di base.

**Art. 126-vicies ter**

*(Recesso)*

1. Il consumatore può esercitare il diritto di recesso ai sensi dell'articolo 126-*septies*, commi 1 e 3.

2. Il prestatore di servizi di pagamento può recedere dal contratto relativo al conto di base solo se ricorre una o più delle seguenti condizioni:

- a) il consumatore ha usato intenzionalmente il conto per fini illeciti;
- b) alla data del 31 dicembre il conto risulta incapiante e non movimentato per oltre 24 mesi consecutivi su ordine o su iniziativa del consumatore, salvo che il consumatore provveda al ripristino dei fondi entro il termine di preavviso indicato al comma 3;
- c) l'accesso al conto di base è stato ottenuto dal consumatore sulla base di informazioni errate, determinanti per ottenerlo;
- d) il consumatore non soggiorna più legalmente nell'Unione europea;
- e) il consumatore, successivamente al conto di base, ha aperto in Italia

un altro conto di pagamento che gli consente di utilizzare i servizi indicati dall'allegato A (1).

3. In caso di recesso, il prestatore di servizi di pagamento comunica al consumatore i motivi del recesso con un preavviso di almeno due mesi per iscritto e senza spese. Nei casi di cui al comma 2, lettere *a*) e *c*), il recesso ha effetto immediato. Si applicano l'articolo 126-*septies*, comma 3 e, con riferimento alla comunicazione delle motivazioni del recesso, l'articolo 126 e le disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo.

4. Nella comunicazione del recesso il consumatore è informato delle procedure di reclamo disponibili, della sua facoltà di inviare un esposto alla Banca d'Italia o di adire i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dall'articolo 128-*bis*.

5. Fermo restando il divieto di concedere aperture di credito o sconfinamenti sul conto di base, il prestatore di servizi di pagamento può disporre, per eventuali situazioni di incapienza, la sospensione dei servizi collegati al conto fino al ripristino dei fondi.

#### **Art. 126-*vicies quater***

*(Conti di base per particolari categorie di consumatori)*

1. Con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze, sentita la Banca d'Italia, sono individuate le fasce di clientela socialmente svantaggiate e i titolari di trattamenti pensionistici ai quali il conto di base è offerto senza spese. Il medesimo decreto definisce altresì le condizioni e le modalità per l'accesso ai conti di base gratuiti e le loro caratteristiche.

#### **Art. 126-*vicies quinquies***

*(Informazioni sul conto di base)*

1. I prestatori di servizi di pagamento forniscono chiarimenti e informazioni sul conto di base, secondo quanto previsto dalle disposizioni della Banca d'Italia.

---

(1) Cfr. Allegato A al D.Lgs. 15 marzo 2017, n. 37.

**Art. 126-vicies sexies**  
*(Educazione finanziaria)*

1. La Banca d'Italia promuove iniziative dirette a fornire ai consumatori, e in particolare a quelli individuati ai sensi dell'articolo 126-vicies quater, informazioni chiare e comprensibili sul conto di base, sulle relative condizioni generali di prezzo, sulle procedure per accedervi e sulle possibilità di ricorso a procedure alternative di risoluzione delle controversie.

2. La Banca d'Italia può promuovere la redazione di codici di condotta per l'offerta indipendente di iniziative di educazione finanziaria da parte degli intermediari, finalizzate a favorire l'orientamento della clientela e l'assistenza per la gestione responsabile delle finanze personali.

**Capo III (1)**

**Regole generali e controlli**

**Articolo 127 (2)**  
*(Regole generali)*

01. Le Autorità creditizie esercitano i poteri previsti dal presente titolo avendo riguardo, oltre che alle finalità indicate nell'articolo 5, alla trasparenza delle condizioni contrattuali e alla correttezza dei rapporti con la clientela. A questi fini la Banca d'Italia, in conformità delle deliberazioni del CICR, può dettare anche disposizioni in materia di organizzazione e controlli interni.

02. Ai confidi iscritti nell'elenco previsto dall'articolo 112, le norme del presente titolo si applicano secondo quanto stabilito dal CICR.

1. Le disposizioni del presente titolo sono derogabili solo in senso più favorevole al cliente.

1-bis. Le informazioni fornite ai sensi del presente titolo sono rese almeno in lingua italiana.

2. Le nullità previste dal presente titolo operano soltanto a vantaggio

---

(1) Capo così sostituito dall'art. 4, comma 3, D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

(2) Articolo così sostituito dall'art. 4, comma 3, D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141, come modificato dall'art. 3 D.Lgs. 14 dicembre 2010, n. 218 e dall'art. 2, comma 1, lett. a), D.Lgs. 19 settembre 2012, n. 169.

del cliente e possono essere rilevate d'ufficio dal giudice.

3. Le deliberazioni di competenza del CICR previste nel presente titolo sono assunte su proposta della Banca d'Italia, d'intesa con la CONSOB.

**Articolo 127-bis (1)**

*(Spese addebitabili)*

1. Non possono essere addebitate al cliente spese, comunque denominate, inerenti alle informazioni e alle comunicazioni previste ai sensi di legge se trasmesse al cliente con strumenti di comunicazione telematica o allo stesso fornite su supporto durevole diverso da quello cartaceo. Per le informazioni e le comunicazioni previste ai sensi di legge relative a servizi di pagamento non possono essere addebitate al cliente spese, comunque denominate, qualunque sia lo strumento di comunicazione o il tipo di supporto utilizzato. Le informazioni precontrattuali e le comunicazioni previste ai sensi dell'articolo 118 sono sempre gratuite qualunque sia lo strumento di comunicazione o il tipo di supporto utilizzato (2).

2. Il contratto può prevedere che, se il cliente richiede informazioni o comunicazioni ulteriori o più frequenti rispetto a quelle previste dal presente titolo ovvero la loro trasmissione con strumenti di comunicazione diversi da quelli previsti nel contratto, le relative spese sono a carico del cliente (3).

3. Se, in relazione a informazioni o comunicazioni, vengono addebitate spese al cliente, queste sono ragionevoli e proporzionate ai costi effettivamente sostenuti dalla banca o dall'intermediario finanziario o dal prestatore di servizi di pagamento (4).

4. In deroga al comma 1, nei contratti di finanziamento la consegna di documenti personalizzati può essere subordinata al pagamento delle spese di istruttoria, nei limiti e alle condizioni stabilite dal CICR.

5. Resta fermo quanto previsto dall'articolo 119, comma 4 e, per i

---

(1) Articolo inserito dall'art. 4, comma 3, D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141, come modificato dall'art. 2, comma 1, lett. b), D.Lgs. 19 settembre 2012, n. 169.

(2) Comma sostituito dall'art. 1, comma 19, lett. a), D.Lgs. 15 dicembre 2017 n. 218.

(3) Comma così modificato dall'art. 1, comma 19, lett. b), D.Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218.

(4) Comma così modificato dall'art. 1, comma 19, lett. c), D.Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218.

servizi di pagamento, dall'articolo 16, comma 4, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11 (1).

### **Articolo 128 (2)**

*(Controlli)*

1. Al fine di verificare il rispetto delle disposizioni del presente titolo, la Banca d'Italia può acquisire informazioni, atti e documenti ed eseguire ispezioni presso le banche, gli istituti di moneta elettronica, gli istituti di pagamento e gli intermediari finanziari. Resta fermo quanto previsto dagli articoli 114-*quinquies*.2, commi 6-*bis*, 6-*ter* e 6-*quater*, e 114-*undecies*, comma 2-*bis* (3).

2. *(Abrogato)* (4).

3. Con riguardo ai soggetti individuati ai sensi dell'articolo 115, comma 2, il CICR indica le autorità competenti a effettuare i controlli previsti dal comma 1 e a irrogare le sanzioni previste dall'articolo 144, commi 1, lettere b), c), d), ed e), e 4 (5).

### **Art. 128-bis (6)**

*(Risoluzione delle controversie)*

1. I soggetti di cui all'articolo 115 aderiscono a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela.

2. Con deliberazione del CICR, su proposta della Banca d'Italia, sono determinati i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie e di composizione dell'organo decidente, in modo che risulti assicurata l'imparzialità dello stesso e la rappresentatività dei soggetti interessati. Le procedure devono in ogni caso assicurare la rapidità,

---

(1) Comma così modificato dall'art. 1, comma 19, lett. *d*), D.Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218.

(2) Articolo così sostituito dall'art. 4, comma 3, D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

(3) Comma così modificato dall'art. 1, comma 20, lett. *a*), D.Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218.

(4) Comma sostituito dall'art. 1, comma 45, lett. *a*), D.Lgs. 12 maggio 2015, n. 72, e successivamente abrogato dall'art. 1, comma 20, lett. *b*), D.Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218.

(5) Comma così sostituito dall'art. 1, comma 45, lett. *b*), D.Lgs. 12 maggio 2015, n. 72.

(6) Articolo inserito dall'articolo 29, L. 28 dicembre 2005, n. 262 e così sostituito dall'art. 4, comma 3, D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

l'economicità della soluzione delle controversie e l'effettività della tutela.

3. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, le disposizioni di cui ai commi 1 e 2 non pregiudicano per il cliente il ricorso a ogni altro mezzo di tutela previsto dall'ordinamento.

*3-bis.* La Banca d'Italia, quando riceve un esposto da parte della clientela dei soggetti di cui al comma 1, indica all'esponente la possibilità di adire i sistemi previsti dal presente articolo (1).

---

(1) Comma così modificato dall'art. 1, comma 2, D.Lgs. 15 marzo 2017, n. 37.

**Art. 128-ter** (1)  
(*Misure inibitorie*)

1. Qualora nell'esercizio dei controlli previsti dall'articolo 128 emergano irregolarità, la Banca d'Italia può:

*a)* inibire ai soggetti che prestano le operazioni e i servizi disciplinati dal presente titolo la continuazione dell'attività, anche di singole aree o sedi secondarie, e ordinare la restituzione delle somme indebitamente percepite e altri comportamenti conseguenti;

*b)* inibire specifiche forme di offerta, promozione o conclusione di contratti disciplinati dal presente titolo;

*c)* disporre in via provvisoria la sospensione, per un periodo non superiore a novanta giorni, delle attività di cui alle lettere *a)* e *b)*, laddove sussista particolare urgenza;

*d)* pubblicare i provvedimenti di cui al presente articolo sul sito *web* della Banca d'Italia e disporre altre forme di pubblicazione, eventualmente a cura e spese dell'intermediario (2).

---

(1) Articolo inserito dall'art. 4, comma 3, D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

(2) Lettera così sostituita dall'art. 1, comma 46, D.Lgs. 12 maggio 2015, n. 72.