

Il presente documento è conforme all'originale contenuto negli archivi della Banca d'Italia

Firmato digitalmente da

---

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI  
BANCARI E FINANZIARI

CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

SEZIONE I

[*Omissis*]

**2. Fonti normative**

La materia è regolata dalle seguenti disposizioni:

- titolo VI del T.U., concernente la trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti;
- articoli 53, comma 1, lettera d), 67, comma 1, lettera d), 108, comma 1, del T.U., i quali prevedono che la Banca d'Italia emani disposizioni di carattere generale aventi a oggetto l'organizzazione amministrativa e contabile e i controlli interni delle banche, dei gruppi bancari, degli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del medesimo T.U.;
- articolo 114-*quinquies* 3, comma 1, del T.U., il quale dichiara applicabili agli Imel le disposizioni contenute nel titolo VI del medesimo T.U., in quanto compatibili;
- articolo 114-*quinquies* 2, comma 2, del T.U., il quale prevede che la Banca d'Italia emani disposizioni di carattere generale aventi a oggetto l'organizzazione amministrativa e contabile e i controlli interni degli Imel;
- articolo 114-*undecies* del T.U., il quale estende agli istituti di pagamento l'applicazione del titolo VI del medesimo T.U.;
- articolo 114-*quaterdecies*, comma 2, del T.U., il quale prevede che la Banca d'Italia emani disposizioni di carattere generale aventi a oggetto l'organizzazione amministrativa e contabile e i controlli interni degli istituti di pagamento;
- articolo 128-*decies* del T.U., il quale dichiara applicabili agli agenti in attività finanziaria, agli agenti che prestano servizi di pagamento per conto di Imel o istituti di pagamento comunitari e ai mediatori creditizi le norme del titolo VI del medesimo T.U., in quanto compatibili, e attribuisce alla Banca d'Italia la facoltà di stabilire ulteriori regole per garantire trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela;
- deliberazione del CICR del 2 agosto 1996, recante attuazione dell'articolo 53, comma 1, lett. d) del T.U. in materia di organizzazione amministrativa e contabile e controlli interni delle banche, come modificata dalla deliberazione del 23 marzo 2004, n. 692;

- 
- deliberazione del CICR del 9 febbraio 2000, recante *Credito fondiario. Disciplina dell'estinzione anticipata dei mutui*;
  - deliberazione del CICR del 4 marzo 2003, recante *Disciplina della trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*, come modificata dal decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze – Presidente del CICR del 3 febbraio 2011, recante *Disposizioni sul credito ai consumatori e modifiche alla deliberazione del 4 marzo 2003 in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*;
  - decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze – Presidente del CICR del 3 febbraio 2011, recante *Disposizioni sul credito ai consumatori e modifiche alla deliberazione del 4 marzo 2003 in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*;
  - decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze – Presidente del CICR del 30 giugno 2012, recante *Disciplina della remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti in attuazione dell'articolo 117-bis del Testo unico bancario*;
  - decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze – Presidente del CICR del 29 settembre 2016, recante *Disposizioni sul credito immobiliare ai consumatori*.

Si richiamano, inoltre:

- Regolamento (UE) 2015/751 del Parlamento europeo e del Consiglio del 29 aprile 2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta;
- Regolamento (UE) 2016/1011 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'8 giugno 2016, sugli indici usati come indici di riferimento negli strumenti finanziari e nei contratti finanziari o per misurare la performance di fondi di investimento e recante modifiche delle direttive 2008/48/CE e 2014/17/UE e del regolamento (UE) n. 596/2014;
- Regolamento delegato (UE) 2018/32 della Commissione, del 28 settembre 2017, che integra la direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio con riguardo alle norme tecniche di regolamentazione per la terminologia standardizzata dell'Unione per i servizi più rappresentativi collegati a un conto di pagamento;
- Regolamento di esecuzione (UE) 2018/33 della Commissione, del 28 settembre 2017, che stabilisce le norme tecniche di attuazione con riguardo al formato di presentazione standardizzato del riepilogo delle spese e del suo simbolo comune a norma della direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio;
- Regolamento di esecuzione (UE) 2018/34 della Commissione, del 28 settembre 2017, che stabilisce le norme tecniche di attuazione con riguardo al formato di presentazione standardizzato del documento informativo sulle spese e del suo simbolo comune a norma della direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio;

- 
- Regolamento (UE) 2019/518 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 marzo 2019, che modifica il regolamento (CE) n. 924/2009 per quanto riguarda talune commissioni applicate sui pagamenti transfrontalieri nell'Unione e le commissioni di conversione valutaria;
  - articolo 128-ter del T.U.;
  - articolo 144 del T.U., che prevede l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria per l'inosservanza di norme contenute nel titolo VI del T.U.;
  - articolo 23, comma 4, del T.U.F., secondo cui le disposizioni del titolo VI, capo I, del T.U. non si applicano ai servizi e alle attività di investimento, al collocamento di prodotti finanziari nonché alle operazioni e ai servizi che siano componenti di prodotti finanziari assoggettati alla disciplina dell'articolo 25-bis ovvero della parte IV, titolo II, capo I, del T.U.F.; in ogni caso, alle operazioni di credito al consumo si applicano le pertinenti disposizioni del titolo VI del T.U.;
  - decreto del Presidente della Repubblica 5 gennaio 1950, n. 180, e successive modificazioni, recante *Approvazione del testo unico delle leggi concernenti il sequestro, il pignoramento e la cessione degli stipendi, salari e pensioni dei dipendenti dalle Pubbliche Amministrazioni* e, in particolare, l'articolo 6-bis (*Trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti*);
  - decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, in materia di commercio elettronico;
  - decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, recante il Codice del Consumo;
  - decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, recante *Attuazione della direttiva 2007/64/CE, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE, 2006/48/CE, e che abroga la direttiva 97/5/CE*;
  - decreto legislativo 16 aprile 2012, n. 45, recante *Attuazione della direttiva 2009/110/CE, concernente l'avvio, l'esercizio e la vigilanza prudenziale dell'attività degli istituti di moneta elettronica, che modifica le direttive 2005/60/CE e 2006/48/CE e che abroga la direttiva 2000/46/CE*;
  - decreto legislativo 15 febbraio 2016, n. 30, recante *Attuazione della direttiva 2014/49/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 aprile 2014, relativa ai sistemi di garanzia dei depositi*, e, in particolare, l'articolo 3, secondo cui, in tempo utile prima che il contratto sia concluso o che il depositante sia vincolato da un'offerta, al depositante è consegnato, opportunamente compilato, il "Modulo standard per le informazioni da fornire ai depositanti" di cui all'Allegato I della direttiva 2014/49/UE; l'avvenuta acquisizione del modulo da parte del depositante è attestata per iscritto o attraverso altro supporto durevole;
  - decreto legge 29 novembre 2008, n. 185, (convertito, con modificazioni, nella legge 28 gennaio 2009, n. 2), e in particolare, l'articolo 2, comma 5, in materia di mutui garantiti da ipoteca per l'acquisto dell'abitazione principale;

- 
- decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito con modificazioni dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 e, in particolare, l'articolo 36-*bis*;
  - decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27 e, in particolare, gli articoli 27, 27-*bis* e 28;
  - decreto legge 24 marzo 2012, n. 29, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 maggio 2012, n. 62, e, in particolare, l'articolo 1, comma 1-*ter*;
  - decreto legge 30 settembre 2005, n. 203, convertito con modificazioni dalla legge 2 dicembre 2005, n. 248, come modificato dall'articolo 1, comma 1, della legge 2 aprile 2015, n. 44, e, in particolare, l'articolo 11-*quaterdecies* in materia di prestito vitalizio ipotecario;
  - decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 22 dicembre 2015, n. 226;
  - decreto del Presidente della Repubblica 14 marzo 2001, n. 144, *Regolamento recante norme sui servizi di bancoposta*;
  - deliberazione del CICR del 29 luglio 2008, n. 275, recante *Disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela ai sensi dell'articolo 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni*;
  - decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 15 gennaio 2015, in materia di trasparenza nel collocamento dei titoli di Stato;
  - decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 3 maggio 2018, n. 70, in materia di conto di pagamento con caratteristiche di base;
  - provvedimento della Banca d'Italia del 18 dicembre 2012, recante *Disposizioni di vigilanza in materia di sanzioni e procedura sanzionatoria amministrativa*, e successive modifiche e integrazioni;
  - provvedimento della Banca d'Italia del 21 dicembre 2007, recante *Disposizioni relative al trasferimento alla Banca d'Italia delle competenze e dei poteri dell'Ufficio italiano dei cambi*;
  - provvedimento della Banca d'Italia del 18 giugno 2009, recante *Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari* e successive modificazioni;
  - regolamento dell'Isvap del 3 maggio 2012, n. 40, recante la definizione dei contenuti minimi del contratto di assicurazione sulla vita di cui all'articolo 28, comma 1, del decreto legge 24 gennaio 2012 n. 1, convertito dalla legge 24 marzo 2012, n. 27.

[*Omissis*]

---

## SEZIONE II

### PUBBLICITÀ E INFORMAZIONE PRECONTRATTUALE

[*Omissis*]

#### 3. Fogli informativi

Gli intermediari mettono a disposizione dei clienti “fogli informativi” contenenti informazioni sull’intermediario, sulle condizioni e sulle principali caratteristiche dell’operazione o del servizio offerto. È assicurata piena coerenza tra le informazioni riportate nei fogli informativi e i contenuti del contratto.

I fogli informativi sono datati e tempestivamente aggiornati. Salvo l’utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza (cfr. sezione V), essi sono messi a disposizione dei clienti nei locali aperti al pubblico; a tal fine, gli intermediari possono avvalersi di apparecchiature tecnologiche.

I fogli informativi contengono almeno:

- informazioni sull’intermediario (denominazione; iscrizione in albi e/o registri; indirizzo della sede legale; numero di telefono degli uffici ai quali il cliente si può rivolgere per ulteriori informazioni e/o per la conclusione del contratto; numero di fax; ove esistenti, sito internet e indirizzo di posta elettronica);
- le caratteristiche e i rischi tipici dell’operazione o del servizio;
- un elenco completo delle condizioni economiche offerte (che comprendono ogni onere economico, comunque denominato, a carico del cliente, incluse le spese connesse con le comunicazioni periodiche, di scritturazione contabile, di istruttoria, le penali, l’indicatore di costo se richiesto, ecc.) (1);
- le clausole contrattuali che riguardano: il diritto di recesso spettante al cliente e all’intermediario (2) e i tempi massimi per la chiusura del rapporto; i mezzi di tutela stragiudiziale di cui la clientela può avvalersi.

Gli intermediari possono redigere un unico foglio informativo per pubblicizzare, in relazione a un determinato prodotto, le condizioni relative alle diverse linee del servizio offerte (ad esempio, conti correnti aventi diverse caratteristiche).

---

(1) Le condizioni economiche sono indicate nella misura massima (se favorevoli all’intermediario) o minima (se favorevoli al cliente). Per ciascuna condizione può essere riportato anche un valore fisso ovvero un valore indicato sia nella misura massima che in quella minima. Il foglio informativo, anche se standardizzato ai sensi delle presenti disposizioni, può contenere note esplicative sulle condizioni al ricorrere delle quali trova applicazione la misura massima o quella minima.

(2) Per i contratti di credito fondiario diversi da quelli previsti dall’articolo 120-ter del T.U., il foglio informativo riporta il compenso onnicomprensivo per l’estinzione anticipata secondo quanto previsto dalla delibera del CICR del 9 febbraio 2000.

---

Per i contratti diversi dal conto corrente offerto a consumatori, il foglio informativo include anche le informazioni sui servizi accessori se essi sono disciplinati dal presente provvedimento (1).

I tassi di interesse sono riportati su base annuale e almeno con riferimento all'anno civile.

Qualora un'operazione comporti più voci di costo a carico del cliente, le condizioni economiche sono presentate in maniera tale che risulti facilmente comprensibile il costo complessivo.

L'intermediario conserva copia dei fogli informativi per cinque anni, anche avvalendosi di tecniche che consentono la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.

I fogli informativi relativi ai contratti di conto corrente per i consumatori sono redatti in conformità del modello previsto nell'Allegato 4A. La Banca d'Italia si riserva di standardizzare il contenuto dei fogli informativi relativi ad altri servizi.

Per i contratti di conto corrente:

- il foglio informativo riporta altresì eventuali requisiti minimi per l'apertura del conto (ad esempio, il versamento iniziale di una somma di denaro, l'accredito dello stipendio, ecc.), le valute sui versamenti e sui prelievi, i termini di disponibilità delle somme accreditate sul conto e degli assegni versati; tutte le causali che danno origine a una scritturazione per la quale vengono addebitati al cliente oneri economici, specificandone l'importo;
- in caso di contratti offerti ai consumatori, le condizioni relative ai servizi accessori (es. carte di pagamento) non comprese tra le "Principali condizioni economiche" di cui all'Allegato 4A sono riportate in uno o più fogli informativi separati concernenti i soli servizi accessori. In questi casi, gli intermediari mettono a disposizione del cliente – oltre al foglio informativo relativo al contratto di conto corrente – un fascicolo contenente il foglio informativo o i fogli informativi di tutti i servizi accessori offerti insieme al conto.

Le spese riportate nel foglio informativo di cui all'Allegato 4A includono, per ciascuna voce di costo, eventuali oneri fiscali e spese di scritturazione contabile, con evidenza della parte di costo imputata a titolo di onere fiscale o di spesa di scritturazione;

- se nell'intestazione del foglio informativo di cui all'Allegato 4A, sotto la denominazione del conto, sono riportati i profili di utilizzo "giovani", "famiglie con operatività bassa" o "pensionati con operatività bassa", il foglio informativo riporta – nella sezione denominata "Che cos'è il conto corrente" – la seguente avvertenza "Per i consumatori che effettuano poche operazioni potrebbe essere

---

(1) Se il servizio accessorio è commercializzato anche individualmente, viene altresì predisposto un foglio informativo concernente il solo servizio accessorio.

---

indicato il *conto di base*; chieda o si procuri il relativo foglio informativo”.

Per le operazioni di finanziamento comunque denominate, inoltre, i fogli informativi riportano l'indicazione che il cliente potrà consultare lo specifico Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM) previsto dall'articolo 2 della legge n. 108/96 (c.d. “legge antiusura”) sul cartello affisso ai sensi del comma 3 del medesimo articolo, nonché sul sito internet, qualora l'intermediario se ne avvalga secondo quanto stabilito dalla sezione V.

Per i finanziamenti in valuta diversa dall'euro, il foglio informativo:

- riporta, nella sezione su caratteristiche e rischi tipici, un richiamo al rischio di cambio dell'operazione;
- contiene, nella parte sulle condizioni economiche, una simulazione dell'impatto sull'ammontare totale da rimborsare a scadenza e, per i finanziamenti rateali, sulle singole rate, derivante da: *i)* un apprezzamento della valuta in cui è espresso il finanziamento pari al 20 per cento; *ii)* per i finanziamenti di durata superiore a due anni, un apprezzamento della valuta in cui è espresso il finanziamento pari al 20 per cento e un contestuale aumento del tasso di interesse del 2 per cento dopo due anni dalla conclusione del contratto. Eventuali ulteriori simulazioni, relative a una variazione del tasso di cambio favorevole per il cliente (eventualmente combinata con una diminuzione del tasso di interesse), sono simmetriche e di pari numero rispetto a quelle indicate *sub i)* e *ii)*.

Per i contratti di leasing finanziario, in luogo del tasso di interesse è indicato il tasso interno di attualizzazione per il quale si verifica l'uguaglianza fra costo di acquisto del bene locato (al netto di imposte) e valore attuale dei canoni e del prezzo dell'opzione di acquisto finale (al netto di imposte) contrattualmente previsti. Per i canoni comprensivi dei corrispettivi per servizi accessori di natura non finanziaria o assicurativa, andrà considerata solo la parte di canone riferita alla restituzione del capitale investito per l'acquisto del bene e i relativi interessi.

Nel caso di prodotti composti, gli intermediari predispongono un unico foglio informativo, relativo a tutte le componenti del prodotto offerto. Per i prodotti composti che includono componenti non disciplinate dalle presenti disposizioni (ad esempio, perché aventi natura assicurativa), il foglio informativo rinvia agli eventuali strumenti di trasparenza per esse stabiliti dalle normative di settore. In ogni caso, il foglio informativo riporta tutti i costi che il cliente deve sostenere, a qualsiasi titolo, in relazione al prodotto composto.

#### **4. Offerta fuori sede**

Nel caso di offerta fuori sede, anche se realizzata attraverso soggetti terzi, i fogli informativi riportano, oltre alle informazioni sull'intermediario



---

committente, i dati e la qualifica (1) del soggetto che entra in rapporto con il cliente (ad esempio, dipendente, promotore finanziario, agente in attività finanziaria) ed eventuali costi ed oneri aggiuntivi derivanti da tali modalità di offerta.

Il soggetto che procede all'offerta deve consegnare al cliente, in tempo utile prima che il contratto sia concluso o che il cliente sia vincolato da un'offerta, il foglio informativo e, se è prevista, una Guida ai sensi del paragrafo 2, nonché, in caso di conti di pagamento di cui al paragrafo 4.1.1-*bis* della sezione VI, il Documento informativo sulle spese. In caso di contratto di finanziamento, viene consegnato al cliente anche un documento contenente i Tassi Effettivi Globali Medi (TEGM) previsti dalla legge n. 108/1996 (c.d. "legge antiusura"). L'intermediario committente acquisisce un'attestazione del cliente circa l'avvenuta consegna e la conserva agli atti. Queste previsioni non si applicano se il soggetto incaricato dell'offerta è un intermediario, fermo restando quanto stabilito nel paragrafo 3 (2).

L'intermediario committente fornisce al soggetto che effettua l'offerta fuori sede (anche se si tratta di un altro intermediario) i dati e la documentazione necessari per l'assolvimento degli obblighi di pubblicità, in conformità delle previsioni della presente sezione.

L'intermediario committente verifica che il soggetto incaricato dell'offerta rispetti gli obblighi di trasparenza previsti dalla presente sezione. In particolare, se il foglio informativo, il Documento informativo sulle spese e i documenti previsti dal paragrafo 2 sono predisposti dal soggetto incaricato dell'offerta, l'intermediario committente ne accerta la conformità alle disposizioni vigenti e l'idoneità a conseguire pienamente le finalità della disciplina in materia di trasparenza.

L'intermediario che offre i prodotti e i servizi di un altro intermediario, prima di procedere all'offerta, controlla se le informazioni ricevute sono complete e idonee a conseguire pienamente le finalità della disciplina in materia di trasparenza.

Rimane fermo quanto previsto dagli articoli 45 e seguenti del Codice del Consumo, ove ne ricorrano i presupposti.

[*Omissis*]

## **7. Documento di sintesi**

Ai contratti è unito un "documento di sintesi", che riporta in maniera personalizzata, secondo quanto previsto dal contratto, le condizioni

---

(1) Per i soggetti iscritti in albi o elenchi, sono riportati anche gli estremi dell'iscrizione.

(2) L'esenzione dall'obbligo della consegna al cliente del foglio informativo, del Documento informativo sulle spese e/o degli altri documenti informativi (es. la Guida pratica) vale solo per i casi in cui l'offerta avvenga presso le dipendenze del soggetto incaricato.

---

economiche pubblicizzate nel foglio informativo relativo allo specifico tipo di operazione o servizio.

Il documento di sintesi dei servizi il cui foglio informativo è redatto secondo i modelli allegati alle presenti disposizioni riporta le condizioni economiche secondo lo stesso ordine seguito nel foglio informativo.

Il documento di sintesi costituisce il frontespizio del contratto (1); ne è parte integrante in presenza di un accordo delle parti in tal senso.

Se l'offerta di un'operazione o di un servizio non è in alcun modo personalizzabile, il foglio informativo e il documento di sintesi possono coincidere. In questo caso il frontespizio del contratto è costituito dal foglio informativo.

Per i contratti di mutuo che sono o potrebbero rimanere a tasso fisso per tutta la durata del contratto, il documento di sintesi riporta in calce il piano di ammortamento.

## **8. Indicatori di costo**

### *8.1 Conti di pagamento*

Il Documento informativo sulle spese e il Riepilogo sulle spese dei conti di pagamento offerti a o sottoscritti da consumatori di cui al paragrafo 4.1.1-*bis* della sezione VI riportano un "Indicatore dei Costi Complessivi" (ICC), calcolato secondo le modalità previste dall'Allegato 5A.

I profili di utilizzo riportati nell'Allegato 5A sono stati elaborati tenendo conto dei risultati di un'indagine statistica effettuata nel 2009; sono stati coinvolti l'Associazione Bancaria Italiana (ABI) e il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) (2).

Ai fini del calcolo dell'ICC si distinguono tre tipologie di conti:

- 1) conti con un sistema di tariffazione forfetario (c.d. "a pacchetto"), per i quali i profili di operatività tipo sono sei, individuati sulla base di variabili socio-demografiche (giovani; famiglie con operatività bassa; famiglie con operatività media; famiglie con operatività elevata; pensionati con operatività bassa; pensionati con operatività media);
- 2) conti con un sistema di tariffazione a consumo (c.d. "ordinari"), per i quali il profilo è uno e fa riferimento a un'operatività tipo particolarmente bassa, coerente con la circostanza che questa tipologia di conti è generalmente destinata a clienti che intendono utilizzarlo per esigenze molto specifiche, come tali non riconducibili a nessuno dei profili di operatività tipo individuati per le singole classi socio-demografiche sopra

---

(1) Se il contratto ha la forma dell'atto pubblico, il documento di sintesi può non costituire il frontespizio, purché sia comunque accluso.

(2) I profili potranno essere aggiornati per tener conto di eventuali esigenze emerse dal loro uso concreto, anche in considerazione dell'evoluzione delle condizioni del mercato e delle modalità di utilizzo dei conti.

---

descritte (ad esempio, conti usati in via occasionale o discontinua in quanto il cliente è titolare di un altro conto, conti per l'addebito delle rate del mutuo);

- 3) conti c.d. "in convenzione" (1), per i quali è previsto un regime particolare che tiene conto delle loro specificità.

Per i conti di pagamento offerti a o sottoscritti da consumatori di cui al paragrafo 4.1.1-*bis* della sezione VI gli intermediari sono tenuti a calcolare e indicare l'ICC, per ciascuno dei diversi profili (2):

- a) nel Documento informativo sulle spese, secondo quanto previsto dall'articolo 11 del Regolamento (UE) 2018/34 del 28 settembre 2017 e dall'Allegato 5A. Per i conti *sub* 1), se il contratto è destinato unicamente a uno o più profili determinati di clientela, il campo relativo ai profili ai quali esso non è destinato può essere riempito con la dicitura "non adatto"; (3)
- b) nel Riepilogo delle spese di fine anno inviato nell'ambito delle comunicazioni periodiche alla clientela secondo quanto previsto nella sezione IV, paragrafo 3.2. Per le tipologie di conti *sub* 1) e 2) sono riportati gli ICC pubblicizzati sul Documento informativo sulle spese dello stesso conto messo a disposizione della clientela alla data dell'invio (4), secondo lo schema indicato nell'Allegato 6.

Per i conti *sub* 3 (cd. "in convenzione"), gli intermediari possono optare per una delle seguenti alternative:

- 1) se le specifiche condizioni economiche previste dalla convenzione sono pubblicate con un apposito Documento informativo sulle spese, trattare i conti in convenzione come i conti *sub* 1) per ogni aspetto indicato nelle presenti disposizioni (numero dei profili da calcolare e valorizzare, informazioni da fornire nel Documento informativo sulle spese e nel Riepilogo delle spese di fine anno);
- 2) se, invece, le specifiche condizioni economiche previste dalla convenzione vengono negoziate su conti per i quali è già stato predisposto un Documento informativo sulle spese (comprensivo, quindi, dei relativi ICC), riportare nel Riepilogo delle spese di fine anno l'ICC, calcolato per ciascuno dei sei profili previsti per i conti *sub* 1), relativo al conto offerto dall'intermediario ai consumatori più conveniente per ciascuno di tali profili. In questi casi, invece dello schema indicato nell'Allegato 6, gli intermediari usano lo schema indicato nell'Allegato 6A. A questi fini, gli intermediari riportano in modo

---

(1) Per tali si intendono i conti indirizzati a particolari categorie di clienti (es. dipendenti di enti pubblici ed enti privati), le cui condizioni sono negoziate collettivamente con la banca.

(2) Accanto a ciascun profilo andrà indicato tra parentesi il numero complessivo di operazioni ad esso associate secondo quanto previsto dall'Allegato 5A.

(3) Per i conti *sub* 1), i profili ai quali il conto è destinato sono chiaramente riportati nell'intestazione del foglio informativo, sotto la denominazione del conto. Per i conti *sub* 2), nell'intestazione del foglio informativo, sotto la denominazione del conto, è riportata chiaramente la seguente indicazione: "Questo conto è particolarmente adatto per chi al momento dell'apertura del conto pensa di svolgere un numero bassissimo di operazioni."

(4) Se il prodotto non è più commercializzato, il Riepilogo delle spese riporta l'ICC calcolato tenendo conto delle modifiche alle condizioni economiche intervenute nei confronti della generalità dei clienti (senza considerare quelle relative alle condizioni oggetto di negoziazione individuale o praticate in base a convenzioni).

---

chiaro, in luogo della frase indicata nella sezione IV, paragrafo 3.2, la seguente:

«Può confrontare il totale delle spese sostenute nell'anno con i costi orientativi per i clienti tipo riportati nel presente riquadro. Una differenza significativa può voler dire che questo conto forse oggi non è il più adatto alle sue esigenze anche se si tratta di un conto in convenzione; i motivi possono essere molti. In ogni caso, può andare in banca o su internet per verificare se ci sono offerte più convenienti per lei.»;

Nell'ambito delle procedure organizzative previste dal paragrafo 2 della sezione XI, gli intermediari garantiscono che gli addetti alla rete di vendita siano in grado di fornire ai consumatori che ne facciano richiesta – sia al momento dell'offerta sia in corso di rapporto – tutte le spiegazioni necessarie per comprendere il significato dell'ICC, la portata dei profili e le operazioni associate a ciascuno di essi. Informazioni sul contenuto dei profili dovranno essere disponibili anche sul sito internet della banca.

Inoltre, gli intermediari, nell'ambito delle procedure di governo e controllo sui prodotti (sezione XI, paragrafo 1-*bis*) tengono conto dei profili indicati nel presente provvedimento (1).

[*Omissis*]

---

(1) Con riferimento ai prodotti ai quali non si applicano le disposizioni della sezione XI, paragrafo 1-*bis*, gli intermediari tengono conto dei profili indicati nel presente paragrafo nello svolgere la valutazione sull'opportunità di introdurre strumenti che consentano di verificare la coerenza tra il profilo del cliente e i prodotti allo stesso offerti (sezione XI, paragrafo 2).

---

SEZIONE III  
CONTRATTI

[*Omissis*]

#### 4. Conto di base

Ai sensi dell'articolo 126-*noviesdecies* del T.U. le banche, gli istituti di moneta elettronica, gli istituti di pagamento e Poste Italiane S.p.A. sono tenuti a offrire ai consumatori un "conto di base" avente le caratteristiche individuate dall'articolo 126-*vicies semel* del T.U. Nel caso in cui gli intermediari già offrano un conto di pagamento che non prevede l'applicazione di costi a carico del consumatore almeno con riguardo ai servizi e al numero di operazioni previsti dal decreto del Ministro dell'economia e delle finanze di cui al paragrafo successivo (1), l'obbligo di offerta del "conto di base" si intende soddisfatto; in questo caso, il foglio informativo del conto specifica che esso tiene luogo del "conto di base" ed è assoggettato alla disciplina del "conto di base" prevista dal T.U. Si applica il paragrafo 4.1.1-*bis* della sezione VI in materia di conti di pagamento offerti a o sottoscritti da consumatori.

Il "conto di base" include, a fronte di un canone annuale onnicomprensivo, un numero determinato di operazioni e servizi nonché le relative scritturazioni contabili. In base alla legge:

- a) il numero e la tipologia di servizi inclusi è stabilito dal T.U. (articolo 126 - *vicies semel* e Allegato A del T.U.) e da un decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze, emanato sentita la Banca d'Italia. Sempre con decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze sono individuate le fasce di clientela socialmente svantaggiate alle quali il "conto di base" è offerto senza spese;
- b) resta ferma la possibilità di addebitare al cliente spese per le operazioni eccedenti i limiti indicati dal decreto (c.d. "operazioni in numero superiore") e per le operazioni aggiuntive, alle condizioni da questo stabilite.

Al "conto di base" si applicano tutte le disposizioni di legge rilevanti in materia di operazioni e servizi bancari, incluso il presente provvedimento.

In deroga a quanto previsto dalla sezione II, paragrafo 8, l'ICC del "conto di base" è calcolato tenendo conto di tutti i servizi e di tutte le operazioni incluse; in deroga all'Allegato 5A, l'ICC è calcolato con riferimento ai soli "profili tipo" di conto di base previsti dal decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze ai sensi dell'articolo 126-*vicies semel* del T.U. e con riguardo al numero di operazioni e ai servizi ivi previsti.

---

(1) Il conto si reputa gratuito quando il relativo ICC, calcolato in conformità di quanto previsto per l'ICC del conto di base, è pari a 0 euro.

---

[*Omissis*]

---

## SEZIONE IV

### COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA

[*Omissis*]

#### **3. Comunicazioni periodiche alla clientela**

##### *3.1 Disposizioni di carattere generale*

Nei contratti di durata gli intermediari forniscono ai clienti, alla scadenza del contratto e, comunque, almeno una volta all'anno, una comunicazione analitica che dia una completa e chiara informazione sullo svolgimento del rapporto e un quadro aggiornato delle condizioni economiche applicate (1).

In mancanza di opposizione scritta da parte del cliente, le comunicazioni si intendono approvate trascorsi sessanta giorni dal ricevimento.

La comunicazione periodica è effettuata mediante invio o consegna di un rendiconto e del documento di sintesi delle condizioni economiche. Le parti possono convenire una diversa periodicità per l'invio o la consegna del rendiconto e del documento di sintesi (2).

Il rendiconto (estratto conto per i rapporti regolati in conto corrente) indica, anche mediante voci sintetiche di costo, tutte le movimentazioni, le somme a qualsiasi titolo addebitate o accreditate, il saldo debitore o creditore e ogni altra informazione rilevante per la comprensione dell'andamento del rapporto.

Il documento di sintesi, datato e progressivamente numerato, aggiorna quello unito al contratto (cfr. sezione II, paragrafo 7) e riporta le condizioni economiche in vigore (3). Le condizioni modificate rispetto alla comunicazione precedente sono riportate con una specifica evidenza grafica (ad esempio, attraverso l'uso del grassetto). Il documento di sintesi inviato con il rendiconto relativo al periodo che si conclude il 31 dicembre riporta inoltre il numero complessivo delle variazioni intervenute nel corso dell'anno.

Le parti possono convenire che le comunicazioni periodiche siano omesse nei casi di rapporti che non registrano movimenti da oltre un anno e presentano un saldo creditore per il cliente non superiore a euro 2.500.

---

(1) In relazione alle garanzie prestate e a quelle ricevute dall'intermediario, le comunicazioni periodiche contengono le informazioni rilevanti per lo svolgimento del rapporto di garanzia (ad esempio, l'ammontare dell'esposizione del debitore principale).

(2) Salvo quanto previsto dal paragrafo 3.2 per i conti correnti di clienti al dettaglio, se le parti hanno concordato l'invio o la consegna, su base inferiore all'anno, di documentazione idonea a soddisfare le esigenze informative proprie sia del rendiconto (estratto conto per i rapporti regolati in conto corrente) sia del documento di sintesi, non è necessario l'invio o la consegna di una comunicazione relativa all'intero anno.

(3) Qualora al contratto sia stato allegato il foglio informativo (cfr. sezione II, paragrafo 7), la numerazione del documento di sintesi comincia a partire dalla prima comunicazione successiva alla stipula del contratto.

---

Se le condizioni economiche in vigore non sono variate rispetto alla comunicazione precedente, l'invio o la consegna del documento di sintesi possono essere omessi a condizione che:

- in qualsiasi momento del rapporto il cliente possa ottenere gratuitamente dall'intermediario copia del documento di sintesi con le condizioni economiche in vigore; l'invio o la consegna del documento di sintesi richiesto dal cliente sono effettuati tempestivamente o
- il cliente che abbia scelto il regime di comunicazioni telematiche possa accedere al documento di sintesi aggiornato, in qualsiasi momento, tramite il sito web dell'intermediario o ottenerne tempestivamente copia per posta elettronica.

Il contratto stabilisce le modalità di invio delle comunicazioni periodiche alla clientela e indica i costi connessi alle diverse tecniche utilizzate. Le modalità a disposizione della clientela includono sempre la forma cartacea e quella elettronica; esse consistono, in ogni caso, in supporti durevoli.

In ogni momento del rapporto il cliente ha il diritto di cambiare la modalità di comunicazione utilizzata, salvo che ciò sia incompatibile con la natura dell'operazione o del servizio.

L'offerta può prevedere la sola forma elettronica quando il contratto sia concluso con clienti obbligati per legge a dotarsi di un indirizzo di posta elettronica certificata o analogo indirizzo di posta elettronica.

In applicazione dell'articolo 127-*bis* del T.U.:

- le comunicazioni previste ai sensi del presente paragrafo e dal paragrafo 3.2 sono gratuite per il cliente se trasmesse con strumenti telematici;
- il contratto può prevedere a carico del cliente spese per le comunicazioni previste ai sensi del presente paragrafo e dal paragrafo 3.2 effettuate con strumenti diversi da quelli telematici, per quelle ulteriori o più frequenti rispetto a quanto previsto dalla presente sezione ovvero per quelle trasmesse con strumenti diversi rispetto a quanto previsto nel contratto. In questi casi le spese a carico del cliente sono adeguate e proporzionate ai costi sostenuti dall'intermediario e sono quantificate in conformità di quanto stabilito dalla sezione XI, paragrafo 2 (1).

Se il contratto prevede l'impiego dello strumento informatico, i termini per l'esercizio del diritto di recesso o per la contestazione dell'estratto conto decorrono dalla ricezione della comunicazione (2).

---

(1) Con riguardo all'applicabilità della Sezione XI agli intermediari finanziari iscritti all'elenco generale di cui all'art. 106 o all'elenco speciale di cui all'art. 107 T.U. anteriori alla riforma del Titolo V del T.U. resta fermo quanto previsto alla sezione XI, paragrafo 1, nota 1.

(2) Per ricezione si intende la possibilità per il cliente di accedere al contenuto della comunicazione.



---

Le comunicazioni periodiche informano altresì il cliente dell'esistenza di procedure - richieste dalla legge o introdotte in via di autoregolamentazione - che favoriscono la "portabilità" dei rapporti presso altro intermediario e fanno rinvio alle Guide previste dalla sezione II, paragrafo 2, ove previste per lo specifico rapporto cui la comunicazione si riferisce.

### 3.2 *Comunicazioni periodiche inerenti a particolari tipologie di rapporti*

Per i rapporti regolati in conto corrente, l'estratto conto e il documento di sintesi sono inviati al cliente con periodicità annuale o, a sua scelta, con periodicità semestrale, trimestrale o mensile. Negli estratti conto sono indicate le modalità di calcolo degli interessi.

Se il titolare di un conto corrente è un cliente al dettaglio, l'estratto conto relativo al periodo che si conclude il 31 dicembre riporta il riepilogo delle spese complessivamente sostenute nell'anno solare per la tenuta del conto corrente e per i servizi di gestione della liquidità e di pagamento (1) (2); con separata evidenza sono riportati i costi sostenuti in relazione a eventuali affidamenti e sconfinamenti. In particolare, il riepilogo: riporta il numero delle operazioni effettuate, suddivise per categoria e comprende l'ammontare complessivo delle spese addebitate e quello parziale relativo a ciascun servizio.

Ai consumatori titolari di un conto di pagamento di cui al paragrafo 4.1.1-*bis* della sezione VI, gli intermediari – in aggiunta all'estratto conto e al documento di sintesi – forniscono, gratuitamente e almeno una volta all'anno, un documento denominato "Riepilogo delle spese", redatto in conformità del Regolamento (UE) 2018/33 del 28 settembre 2017 (3), che riporta un riepilogo di tutte le spese sostenute dal consumatore nel periodo di riferimento nonché: *i*) in caso di sconfinamenti in assenza di affidamento, il tasso di interesse debitore applicato allo sconfinamento e l'importo totale degli interessi addebitati nel periodo di riferimento; *ii*) il tasso di interesse creditore applicato al conto di pagamento e l'importo totale degli interessi maturati nel periodo di riferimento. Se le spese si riferiscono a servizi collegati al conto di pagamento più rappresentativi a livello nazionale, gli intermediari indicano questi servizi utilizzando la terminologia standardizzata impiegata nell'elenco pubblicato dalla Banca d'Italia in attuazione dell'articolo 126-*undecies* del T.U. (4). Resta fermo quanto previsto dalla Sezione VI, paragrafo 6, e dalla Sezione VII, paragrafo 6.3.

---

(1) Sono riportate, in particolare, le spese relative ai seguenti servizi: conto corrente (versamenti, incassi, prelevamenti, scritture, comunicazioni, ecc.), carta di debito, carta di credito, bonifico, affidamento, assegno, domiciliazione utenze, e ogni altro servizio che è stato commercializzato unitamente al conto corrente, nonché le spese addebitate al cliente per l'invio della documentazione.

(2) Per i conti di pagamento di cui al paragrafo 4.1.1-*bis* della sezione VI, l'estratto conto relativo al periodo che si conclude il 31 dicembre non riporta il riepilogo delle spese complessivamente sostenute nell'anno solare, per il quale l'estratto conto fa rinvio al documento denominato "Riepilogo delle spese".

(3) Il documento è disponibile al sito internet: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R0033&from=EN>.

(4) L'elenco dei servizi collegati al conto di pagamento più rappresentativi a livello nazionale è disponibile sul sito internet della Banca d'Italia al link: [http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/archivio-norme/disposizioni/trasparenza\\_operazioni/PAD\\_elenco\\_italiano.pdf](http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/archivio-norme/disposizioni/trasparenza_operazioni/PAD_elenco_italiano.pdf).

---

Il Riepilogo delle spese relativo al periodo che si conclude il 31 dicembre riporta l'ICC pubblicizzato nel Documento informativo sulle spese dello stesso conto di pagamento messo a disposizione dei consumatori alla data dell'invio del Riepilogo delle spese (1), secondo lo schema indicato negli Allegati 6 e 6A; il Riepilogo delle spese richiama, inoltre, l'attenzione del consumatore sulla possibilità di confrontare il totale delle spese sostenute con l'ICC e invita il consumatore a verificare se vi sono servizi più adatti alle sue esigenze. A questo fine, gli intermediari riportano in modo chiaro la frase seguente nel riquadro "Indicatore dei costi complessivi":

«Può confrontare il totale delle spese sostenute nell'anno con i costi orientativi per i clienti tipo riportati nel presente riquadro. Una differenza significativa può voler dire che questo conto forse oggi non è il più adatto alle sue esigenze; i motivi possono essere molti. In ogni caso, può andare in banca o su internet per verificare se ci sono offerte più convenienti per lei.»

Per i libretti di risparmio al portatore, le banche mettono a disposizione dei clienti l'estratto conto annuale e il documento di sintesi per trenta giorni a decorrere dal 1° gennaio di ciascun anno presso la succursale in cui è intrattenuto il rapporto. Il documento di sintesi può essere omesso in assenza di variazione delle condizioni economiche rispetto alla comunicazione precedente.

Per i contratti di credito fondiario, le comunicazioni periodiche includono le modalità per l'estinzione anticipata e gli eventuali oneri connessi, riportati attraverso il compenso onnicomprensivo.

Per i contratti di deposito titoli a custodia e amministrazione, le parti possono convenire che la comunicazione sia omessa quando il valore nominale dei titoli non supera 10.000 euro e non si registrano movimenti da oltre un anno. Entro il medesimo limite di 10.000 euro, le parti possono convenire di omettere le comunicazioni periodiche, anche in presenza di movimenti, quando le informazioni richieste sono già contenute nelle comunicazioni riepilogative concernenti altri rapporti di durata (ad esempio, nell'estratto conto per l'accredito degli interessi).

[*Omissis*]

---

(1) Se il conto di pagamento non è più commercializzato, il Riepilogo delle spese riporta l'ICC calcolato tenendo conto delle modifiche alle condizioni economiche intervenute nei confronti della generalità dei consumatori (senza considerare quelle relative alle condizioni oggetto di negoziazione individuale o praticate in base a convenzioni).

---

## SEZIONE V

### TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA

[*Omissis*]

#### 2. Informativa precontrattuale e comunicazioni non richieste

[*Omissis*]

##### 2.2 Informativa precontrattuale

Gli intermediari e gli altri soggetti incaricati dell'offerta di operazioni e servizi bancari e finanziari che hanno un sito internet pubblicano sul sito le Guide e i fogli informativi relativi alle operazioni e ai servizi offerti; per i conti di pagamento di cui al paragrafo 4.1.1-*bis* della sezione VI, sono altresì pubblicati sul sito internet il Documento informativo sulle spese e il glossario di cui alla sezione VI, paragrafo 4.1.1-*bis*.

Gli intermediari e gli altri soggetti incaricati dell'offerta di operazioni e servizi bancari e finanziari che si avvalgono di altre tecniche di comunicazione a distanza per rendere note le caratteristiche dei prodotti offerti mettono a disposizione i fogli informativi relativi alle operazioni e ai servizi offerti nonché il Documento informativo sulle spese e il glossario di cui alla sezione VI, paragrafo 4.1.1-*bis*, mediante la medesima tecnica impiegata per la conclusione del contratto, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, disponibile e accessibile per il cliente in tempo utile prima che il medesimo sia vincolato dal contratto o dall'offerta; se per il servizio offerto è prevista una Guida ai sensi della sezione II, paragrafo 2, questa deve essere messa a disposizione con le medesime modalità.

I fogli informativi e i documenti di sintesi sono redatti secondo quanto previsto nei paragrafi 3 e 7 della sezione II o, per i servizi di pagamento, secondo quanto previsto dal paragrafo 4 della sezione VI, e sono integrati con l'indicazione dei costi e degli oneri specifici connessi con il mezzo di comunicazione utilizzato, dei recapiti che permettono di contattare rapidamente l'intermediario e di comunicare efficacemente con lo stesso, nonché, se ne ricorrono le condizioni, con le altre informazioni previste dagli articoli da 67-*quater* a 67-*octies* del Codice del Consumo (1) (2). Il Documento informativo sulle spese e il glossario sono redatti secondo quanto previsto nel paragrafo 4.1.1-*bis* della sezione VI.

---

(1) In particolare, gli intermediari rendono nota l'esistenza o la mancanza del diritto del consumatore di recedere dal contratto nel termine di quattordici giorni, conformemente all'articolo 67-*duodecies* del Codice del Consumo. Se tale diritto esiste, forniscono istruzioni pratiche e informazioni circa le modalità d'esercizio, le conseguenze derivanti dal mancato esercizio e l'importo che il consumatore può essere tenuto a versare per la parte del servizio eventualmente prestata prima del recesso, ai sensi dell'articolo 67-*ter decies* del Codice del Consumo.

(2) Si rammenta che, ai sensi dell'articolo 126-*quater*, comma 3, del T.U., ai servizi di pagamento non si applicano gli articoli 67-*quinquies*, 67-*sexies*, comma 1, lettere a), b) e h), 67-*septies*, comma 1, lettere b), c), f) e g), 67-*octies*, comma 1, lettera a), del Codice del Consumo.

---

Per le operazioni di credito immobiliare ai consumatori il presente paragrafo si applica secondo quanto previsto ai sensi della sezione VI-*bis*. Per le operazioni di credito ai consumatori si applica quanto previsto ai sensi della sezione VII.

In caso di comunicazioni ai consumatori mediante telefonia vocale, ai sensi dell'articolo 67-*novies* del Codice del Consumo, all'inizio della conversazione l'intermediario o il soggetto incaricato dell'offerta dichiara in maniera inequivoca la propria identità e il fine commerciale della chiamata. Previo consenso del consumatore, gli devono essere fornite solo informazioni relative a:

- identità della persona in contatto telefonico e suo rapporto con l'intermediario;
- principali caratteristiche del servizio finanziario;
- costo totale del servizio ovvero base di calcolo dello stesso;
- esistenza o mancanza del diritto di recesso ai sensi degli articoli 67-*duodecies* e 67-*terdecies* del Codice del Consumo.

Al consumatore è altresì comunicato che ulteriori informazioni sono disponibili su richiesta e ne viene precisata la natura.

Quando si adoperano tecniche di comunicazione a distanza, il testo contrattuale è fornito al cliente in forma cartacea o su altro supporto durevole.

Gli obblighi previsti dalla sezione II, paragrafo 6, si intendono assolti con il rispetto di quanto previsto dall'articolo 67-*undecies*, comma 1, del Codice del Consumo.

Se il contratto è concluso su richiesta del cliente mediante una tecnica di comunicazione a distanza che non consente di trasmettere la Guida relativa allo specifico contratto concluso e il foglio informativo e, in caso di conti di pagamento di cui al paragrafo 4.1.1-*bis* della sezione VI, il Documento informativo sulle spese e il glossario, l'intermediario mette a disposizione del cliente tali strumenti di pubblicità subito dopo la conclusione del contratto (1).

[*Omissis*]

---

(1) Tale previsione non si applica alle ipotesi di operazioni e servizi effettuati in esecuzione di previsioni contenute in contratti precedentemente stipulati.

---

## SEZIONE VI

### SERVIZI DI PAGAMENTO

[*Omissis*]

#### 4. Informazione precontrattuale

##### 4.1 *Contratti quadro*

##### 4.1.1 *Informazioni*

Prima della conclusione del contratto gli intermediari forniscono ai clienti almeno le seguenti informazioni:

- a) informazioni sull'intermediario (denominazione; indirizzo della sede amministrativa o della succursale con sede in Italia; nel caso di offerta fuori sede, indirizzo del soggetto che entra in rapporto con il cliente; indirizzo, anche di posta elettronica, o altro recapito al quale il cliente può rivolgersi per chiedere all'intermediario ulteriori informazioni; indicazione della vigilanza ed estremi dell'iscrizione nell'albo (1);
- b) informazioni sul servizio di pagamento (principali caratteristiche del servizio; dati o identificativo unico che il cliente deve fornire affinché l'ordine di pagamento sia eseguito correttamente; forma e modalità per prestare e revocare il consenso alla disposizione di un ordine di pagamento o all'esecuzione di un'operazione di pagamento; indicazione del momento in cui l'ordine di pagamento si considera ricevuto e dell'eventuale momento limite giornaliero oltre il quale gli ordini si reputano pervenuti nelle giornate successive, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11; tempo massimo di esecuzione del servizio di pagamento; eventuali limiti di spesa applicabili in relazione all'utilizzo di determinati strumenti di pagamento; per gli strumenti di pagamento basati su carta multimarchio in *co-badging* (2), i diritti del cliente secondo quanto previsto dall'articolo 8 del Regolamento (UE) 2015/751).
- c) spese e tassi di interesse e di cambio (un elenco completo di tutte le spese, oneri e commissioni a carico del cliente, incluse le spese connesse alla modalità o alla frequenza con cui le informazioni sono rese secondo quanto previsto dal paragrafo 8, e, in caso di pluralità di voci di costo, la chiara distinzione delle singole voci; indicazione dei tassi di interesse e di cambio eventualmente applicati oppure, se il contratto fa rinvio a tassi di interesse e di cambio di riferimento, indicazione del metodo di calcolo dell'interesse

---

(1) In caso di intermediario estero, vanno indicati l'autorità competente per l'esercizio della vigilanza e gli estremi dell'iscrizione nel registro pubblico del prestatore.

(2) Ai sensi della direttiva 2015/2366/UE, per "multimarchio in *co-badging*" si intende l'inclusione di due o più marchi di pagamento o applicazioni di pagamento dello stesso marchio in uno stesso strumento di pagamento.

---

applicato, della data pertinente e dei parametri per determinare il tasso; nei casi consentiti, l'avvertenza che le modifiche al tasso di interesse o di cambio di riferimento si applicano senza preavviso e l'indicazione della frequenza e/o delle modalità con le quali l'intermediario deve comunicare al cliente le eventuali variazioni del tasso di interesse).

- d) comunicazioni (mezzi di comunicazione previsti per fornire informazioni o avvisi ai sensi della presente disciplina e del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, ivi compresi i requisiti tecnici dei dispositivi e i software mediante i quali il cliente può effettuare e ricevere le comunicazioni; modalità e frequenza con cui le informazioni devono essere fornite; lingua o lingue in cui è concluso il contratto quadro e sono effettuate le comunicazioni nel corso del rapporto; diritto del cliente di ottenere, in qualsiasi momento del rapporto, copia del contratto quadro e del documento di sintesi aggiornato);
- e) misure di tutela e correttive (descrizione delle eventuali misure di sicurezza che il cliente è tenuto ad adottare nell'utilizzo degli strumenti di pagamento e delle modalità per comunicare all'intermediario l'avvenuto smarrimento, sottrazione o utilizzo indebito dello strumento di pagamento ovvero l'uso non autorizzato del medesimo; la procedura sicura applicabile dall'intermediario per comunicare al cliente i rischi di frode nei pagamenti o di altri abusi; le eventuali condizioni in base alle quali l'intermediario si riserva il diritto di bloccare uno strumento di pagamento in conformità dell'articolo 6 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11; responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti di pagamento, ivi comprese le informazioni sull'importo rimborsabile; modalità e termini entro i quali il cliente deve comunicare all'intermediario le operazioni di pagamento non autorizzate oppure disposte o eseguite non correttamente; responsabilità dell'intermediario per le operazioni di pagamento non autorizzate, per la mancata, inesatta o tardiva esecuzione delle operazioni e per la non corretta esecuzione degli ordini; condizioni per ottenere dall'intermediario il rimborso delle operazioni disposte, previa autorizzazione del pagatore, dal beneficiario o per il suo tramite; modalità e condizioni per ottenere il rimborso della moneta elettronica) (1);
- f) modifiche e recesso dal contratto quadro (indicazione che, qualora il contratto lo preveda, eventuali modifiche del contratto quadro o del documento di sintesi che ne costituisce il frontespizio si ritengono accettate dal cliente in assenza di un suo espresso rifiuto entro il termine previsto per la loro entrata in vigore; durata del contratto; diritto del cliente di recedere dal contratto quadro ed eventuali condizioni e modalità per l'esercizio del recesso ad opera delle parti in conformità dei paragrafi 5.2 e 5.3 della presente sezione);
- g) reclami e ricorsi (diritto applicabile al contratto quadro e/o autorità giudiziaria competente in relazione alle controversie nascenti da quest'ultimo; diritto del cliente di presentare reclami all'intermediario, di presentare esposti alla

---

(1) Quando la moneta elettronica è emessa dalla Banca Centrale Europea, dalle banche centrali nazionali, dallo Stato Italiano, da altri Stati comunitari, dalle pubbliche amministrazioni statali, regionali e locali che agiscono in veste di pubblica autorità, è fornita solo l'informazione sulle modalità e sulle condizioni per ottenere il rimborso della moneta elettronica. L'informazione è resa prima che il cliente sia vincolato da un contratto o da un'offerta ed è inserita nel contratto. L'informativa precontrattuale può essere resa, invece che con le modalità previste dal presente paragrafo, con un apposito documento redatto su supporto cartaceo o altro supporto durevole.

---

Banca d'Italia e di promuovere ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario; informazioni sulle sanzioni amministrative applicabili per eventuali violazioni della disciplina in materia di servizi di pagamento ai sensi del T.U. e del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11).

Se solo uno degli intermediari coinvolti nell'esecuzione dell'operazione di pagamento è insediato nell'Unione Europea:

- tra le informazioni di cui alla lettera b) non è necessario includere i dati o l'identificativo unico; le altre informazioni relative ai tempi di ricezione degli ordini e di esecuzione del servizio vanno indicate soltanto ove disponibili;
- tra le informazioni di cui alla lettera e), l'intermediario non è tenuto a indicare quelle relative alla responsabilità del pagatore o dell'intermediario, quelle concernenti modalità e termini entro i quali il cliente deve comunicare le operazioni non autorizzate o inesatte, quelle relative alle condizioni per ottenere il rimborso delle operazioni disposte dal beneficiario o per il suo tramite.

Salvo quanto previsto dal sottoparagrafo 4.1.1-*bis*, per fornire le informazioni indicate nel presente paragrafo, gli intermediari diversi da quelli che prestano unicamente il servizio di informazione sui conti (1):

- 1) mettono a disposizione dei clienti un "foglio informativo" contenente le sole informazioni richieste dalla sezione II, paragrafi 1 e 3;
- 2) consegnano al cliente, in tempo utile prima della conclusione del contratto, alternativamente (2):
  - i) un "documento di sintesi" redatto secondo quanto previsto dalla sezione II, paragrafi 1 e 7; le informazioni indicate nel presente paragrafo non richieste ai sensi della sezione II, paragrafo 7, sono riportate in un documento allegato al documento di sintesi (3);
  - ii) copia completa del testo contrattuale idonea per la stipula, il cui frontespizio è costituito dal documento di sintesi redatto secondo quanto previsto dalla sezione II, paragrafi 1 e 7, che in questo caso costituisce parte integrante del contratto. Le informazioni indicate nel presente paragrafo non richieste nel documento di sintesi ai sensi della sezione II, paragrafo 7, sono riportate nel contratto.

---

(1) Gli intermediari che prestano unicamente il servizio di informazione sui conti possono fornire le informazioni indicate nel presente paragrafo anche con modalità diverse da quelle individuate nei punti 1) e 2).

(2) Con le medesime modalità al cliente sono fornite le informazioni previste dal Regolamento (UE) 2015/751.

(3) Se l'offerta non è in alcun modo personalizzabile, il foglio informativo e il documento di sintesi possono coincidere. In questo caso, le informazioni indicate nel presente paragrafo non richieste ai sensi della sezione II, paragrafo 7, sono riportate in calce o in un documento allegato al documento di sintesi.

---

#### 4.1.1-bis Conti di pagamento offerti a o sottoscritti da consumatori (1)

Ai sensi dell'articolo 126-*undecies*, comma 3, del T.U., nel caso di conti di pagamento offerti a o sottoscritti da consumatori, gli intermediari impiegano nei contratti, negli annunci pubblicitari, nell'informativa precontrattuale, nelle comunicazioni periodiche e in ogni altra informazione e comunicazione resa ai consumatori in forza del presente provvedimento la terminologia standardizzata europea di cui all'elenco dei servizi collegati al conto di pagamento più rappresentativi a livello nazionale pubblicato dalla Banca d'Italia (2).

Fermo restando quanto previsto dal sottoparagrafo 4.1.1, nel caso di conti di pagamento offerti a o sottoscritti da consumatori, gli intermediari, ai sensi dell'articolo 126-*duodecies* del T.U., mettono altresì a disposizione dei consumatori, su supporto cartaceo o altro supporto durevole:

- un documento denominato "Documento informativo sulle spese", redatto in conformità al Regolamento (UE) 2018/34 del 28 settembre 2017 (3). Il Documento informativo sulle spese riporta tutte le spese che il consumatore è tenuto a pagare in relazione ai servizi collegati al conto di pagamento più rappresentativi a livello nazionale, indicati con la terminologia standardizzata europea e inclusi nell'elenco pubblicato dalla Banca d'Italia in attuazione dell'articolo 126-*undecies*, comma 1, del T.U. In caso di conti di pagamento "a pacchetto", il Documento informativo sulle spese riporta le spese per l'intero pacchetto, i servizi inclusi nel pacchetto e la quantità delle relative operazioni, nonché le spese aggiuntive per le operazioni eccedenti;
- un glossario, contenente una spiegazione chiara almeno con riferimento ai servizi riportati nel Documento informativo sulle spese (4).

Il Documento informativo sulle spese riporta un "Indicatore dei Costi Complessivi" calcolato secondo le modalità previste dal paragrafo 8 della Sezione II e dall'Allegato 5A.

Il Documento informativo sulle spese è in ogni caso consegnato al consumatore in tempo utile prima della conclusione del contratto relativo al conto di pagamento. L'avvenuta acquisizione del documento da parte del consumatore è

---

(1) Il presente sottoparagrafo 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, secondo quanto previsto dall'articolo 126-*decies* del T.U. Esso quindi non si applica ai conti di pagamento offerti a o sottoscritti da consumatori che non consentono l'esecuzione di tutte le operazioni sopra indicate (es.: conti di pagamento che consentono solo l'esecuzione e ricezione di operazioni di pagamento; conti di pagamento che consentono solo il versamento di fondi e/o il prelievo di contanti).

(2) L'elenco dei servizi collegati al conto di pagamento più rappresentativi a livello nazionale è disponibile sul sito internet della Banca d'Italia al link: [http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/archivio-norme/disposizioni/trasparenza\\_operazioni/PAD\\_elenco\\_italiano.pdf](http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/archivio-norme/disposizioni/trasparenza_operazioni/PAD_elenco_italiano.pdf).

(3) Il documento è disponibile al sito internet: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R0034&from=IT>.

(4) L'obbligo di messa a disposizione del glossario si considera assolto attraverso il glossario riportato nel foglio informativo relativo al contratto di conto corrente per i consumatori, redatto in conformità del modello previsto nell'Allegato 4A.



---

attestata per iscritto o attraverso altro supporto durevole, che riporta l'indicazione della data di avvenuta consegna.

Gli intermediari conservano copia dei Documenti informativi sulle spese per cinque anni, anche avvalendosi di tecniche che consentono la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.

#### 4.1.2 *Tecniche di comunicazione a distanza*

Se, su richiesta del cliente, il contratto è concluso mediante una tecnica di comunicazione a distanza che non consente di fornire i documenti previsti nel paragrafo 4.1.1 e nel sottoparagrafo 4.1.1-*bis*, l'intermediario li fornisce al cliente subito dopo la conclusione del contratto.

Ai servizi e alle operazioni di pagamento disciplinati dalla presente sezione non si applicano gli articoli 67-*quinqüies*, 67-*sexies*, comma 1, lettere a), b) e h), 67-*septies*, comma 1, lettere b), c), f) e g), 67-*octies*, comma 1, lettera a), del Codice del Consumo.

#### 4.1.3 *Singole operazioni di pagamento rientranti in un contratto quadro*

In aggiunta alle informazioni fornite ai sensi del paragrafo 4.1.1 e nel sottoparagrafo 4.1.1-*bis*, per ogni singola operazione di pagamento disposta dal pagatore, su richiesta di quest'ultimo e prima dell'esecuzione dell'operazione, l'intermediario fornisce informazioni chiare e dettagliate sui tempi massimi di esecuzione e sulle spese che il pagatore deve corrispondere; in caso di pluralità di voci di costo, va data evidenza separata alle singole voci. Le informazioni sono fornite secondo le modalità previste dal contratto quadro.

[*Omissis*]

## 6. Comunicazioni alla clientela

In qualsiasi momento del rapporto il cliente può ottenere dall'intermediario copia del contratto e del documento di sintesi aggiornato con le condizioni economiche in vigore.

Per ogni operazione di pagamento eseguita, rientrante o meno in un contratto quadro, l'intermediario consegna (1) tempestivamente al pagatore e al beneficiario una ricevuta contenente rispettivamente le seguenti informazioni (2):

---

(1) Per le operazioni non rientranti in un contratto quadro l'intermediario può limitarsi a mettere a disposizione le informazioni anziché consegnarle al cliente.

(2) La ricevuta è consegnata o messa a disposizione:

- a) del pagatore, dopo che l'importo di una singola operazione di pagamento è stato addebitato sul suo conto o, se il pagatore non utilizza un conto di pagamento o si tratta di operazioni non rientranti in un contratto quadro, dopo il ricevimento dell'ordine di pagamento;
- b) del beneficiario, dopo l'esecuzione dell'operazione.

---

a) per il pagatore,

- un riferimento che gli consenta di individuare ogni operazione di pagamento e, se del caso, le informazioni relative al beneficiario;
- l'importo dell'operazione di pagamento nella valuta in cui avviene l'addebito sul conto di pagamento del pagatore o in quella utilizzata per l'ordine di pagamento;
- tutte le spese a suo carico relative all'operazione di pagamento e, in caso di pluralità di voci di costo, la chiara distinzione delle singole voci o gli interessi che il pagatore deve corrispondere;
- se del caso, il tasso di cambio utilizzato nell'operazione di pagamento dal prestatore di servizi di pagamento del pagatore e l'importo dell'operazione di pagamento dopo la conversione valutaria;
- la data valuta dell'addebito o la data di ricezione dell'ordine di pagamento;

b) per il beneficiario,

- un riferimento che gli consenta di individuare l'operazione di pagamento e il pagatore e tutte le informazioni trasmesse con l'operazione di pagamento (1);
- l'importo dell'operazione di pagamento nella valuta in cui avviene l'accredito sul conto di pagamento del beneficiario;
- tutte le spese a suo carico relative all'operazione di pagamento e, in caso di pluralità di voci di costo, la chiara distinzione delle singole voci o gli interessi che il beneficiario deve corrispondere;
- se del caso, il tasso di cambio utilizzato per l'operazione di pagamento dal prestatore di servizi di pagamento del beneficiario e l'importo dell'operazione di pagamento prima della conversione valutaria;
- la data valuta dell'accredito.

Per le operazioni rientranti in un contratto quadro, quest'ultimo prevede il diritto del cliente di richiedere che - in alternativa alla ricevuta - l'intermediario fornisca periodicamente le informazioni sopra indicate, rispettivamente al pagatore e al beneficiario, su supporto cartaceo o altro supporto durevole preventivamente concordato. In questo caso l'informativa periodica è fornita almeno una volta al mese (2).

Restano fermi gli obblighi previsti dalla sezione IV per quanto riguarda la trasmissione alla clientela:

- a) del documento di sintesi, se i servizi di pagamento sono stati commercializzati unitamente al conto corrente (a meno che il

---

(1) Per le operazioni non rientranti in un contratto quadro, la ricevuta consegnata dall'intermediario al beneficiario contiene un riferimento che gli consenta di individuare l'operazione di pagamento e, ove opportuno, il pagatore e tutte le informazioni trasmesse con l'operazione di pagamento.

(2) Per agevolare il cliente a monitorare nel continuo le condizioni applicabili al rapporto, l'intermediario può prevedere un'informativa periodica più ampia, che contenga anche le informazioni previste ai sensi dei paragrafi 1 e 3 della sezione IV.

---

documento di sintesi possa essere omesso secondo quanto previsto dal paragrafo 3 della sezione IV);

- b) dell'estratto conto per le operazioni di pagamento regolate in conto corrente, da integrare con le ulteriori informazioni richieste dal presente paragrafo (1);
- c) del Riepilogo delle spese per i conti di pagamento di cui al sottoparagrafo 4.1.1-*bis*, secondo quanto previsto nella sezione IV, paragrafo 3.2.

In caso di operazioni di pagamento disposte tramite un prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, subito dopo la disposizione dell'ordine di pagamento l'intermediario che presta il servizio di disposizione di ordine di pagamento consegna (2) al pagatore e, se del caso, al beneficiario una ricevuta contenente le seguenti informazioni:

- la conferma del buon esito della disposizione dell'ordine di pagamento indirizzata all'intermediario di radicamento del conto del pagatore;
- un riferimento che consenta al pagatore e al beneficiario di individuare l'operazione di pagamento e, ove opportuno, al beneficiario di individuare il pagatore e tutte le informazioni trasmesse con l'operazione di pagamento;
- l'importo dell'operazione di pagamento;
- tutte le spese dovute al prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento per l'operazione e, in caso di pluralità di voci di costo, la chiara distinzione delle singole voci.

## **7. Deroghe per strumenti di pagamento di basso valore e moneta elettronica**

Gli intermediari possono fornire ai clienti un'informativa semplificata per gli strumenti di pagamento:

- a) che, in conformità del contratto quadro, consentono di effettuare operazioni di pagamento di importo unitario non superiore a 30 euro;
- b) con un limite di spesa di 150 euro;
- c) anche ricaricabili, che non possono essere avvalorati in alcun momento per un importo superiore a 150 euro.

Le soglie sono raddoppiate quando i prestatori di servizi di pagamento del pagatore e del beneficiario sono insediati in Italia e sono pari a 500 euro per gli strumenti di pagamento prepagati.

---

(1) Quando l'estratto conto non include il dettaglio di tutte le operazioni di pagamento effettuate (ad es., nel caso di pagamenti eseguiti con carta di credito), l'informativa periodica sul servizio di pagamento è resa separatamente dal prestatore di quest'ultimo, nei casi e secondo le modalità previste dal presente paragrafo per le operazioni non regolate in conto corrente.

(2) Per le operazioni non rientranti in un contratto quadro l'intermediario può limitarsi a mettere a disposizione le informazioni anziché consegnarle al cliente.

---

Nei casi in cui si applica l'informativa semplificata:

- a) il foglio informativo e il documento di sintesi riportano soltanto le informazioni previste nel paragrafo 4.1.1 alle lettere b) e c) e le disposizioni sulla responsabilità previste nella lettera e). E' inoltre riportata l'indicazione su come il cliente può accedere facilmente alle informazioni complete previste dal paragrafo 4.1.1. Resta fermo quanto previsto al sottoparagrafo 4.1.1-*bis* per i conti di pagamento offerti a o sottoscritti da consumatori;
- b) il contratto quadro può prevedere che le modifiche delle condizioni siano comunicate con modalità semplificate rispetto a quelle previste dal paragrafo 5.2. Restano ferme le altre previsioni stabilite dallo stesso paragrafo 5.2;
- c) per le operazioni rientranti in un contratto quadro, quest'ultimo può prevedere che - in deroga al paragrafo 6 - l'intermediario:
  - i) mette a disposizione del pagatore e del beneficiario soltanto un riferimento che consenta loro di identificare l'operazione, il relativo importo e le spese rispettivamente addebitate e/o, nel caso di una pluralità di operazioni di pagamento della stessa specie a favore del medesimo beneficiario, soltanto il totale dell'importo delle operazioni stesse e delle relative spese;
  - ii) non è tenuto a fornire le informazioni indicate al punto i) se lo strumento di pagamento è utilizzato in modo anonimo o in caso di motivata impossibilità tecnica. In questi casi l'intermediario deve comunque permettere al pagatore di verificare l'importo dei fondi caricati.

[*Omissis*]

---

## SEZIONE VII

### CREDITO AI CONSUMATORI

[*Omissis*]

#### **6. Comunicazioni alla clientela**

[*Omissis*]

##### *6.2 Contenuto e modalità delle comunicazioni*

Ai sensi dell'articolo 125-*bis*, comma 4, del T.U., nei contratti di credito di durata il finanziatore fornisce periodicamente al consumatore, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, una comunicazione completa e chiara in merito allo svolgimento del rapporto.

La comunicazione è effettuata almeno una volta l'anno ed è volta ad assicurare che il consumatore abbia un quadro aggiornato dell'andamento del rapporto. Essa riporta ogni informazione rilevante a questo fine, nonché tutte le movimentazioni, anche mediante voci sintetiche di costo.

Si applicano la sezione IV, paragrafo 3.1, per quanto riguarda la scelta dello strumento impiegato per la comunicazione, e l'articolo 127-*bis* del T.U.

Nei contratti di credito a durata determinata il consumatore ha il diritto di chiedere e ottenere gratuitamente dal finanziatore, in qualsiasi momento del rapporto, la tabella di ammortamento prevista al paragrafo 5.2.1.

Per le aperture di credito in conto corrente, ivi comprese quelle disciplinate dal paragrafo 4.2.3, la comunicazione, sotto forma di estratto conto, indica: il periodo al quale l'estratto conto si riferisce; gli importi prelevati e la data del prelevamento; il saldo e la data dell'estratto conto precedente; il nuovo saldo; la data e l'importo dei rimborsi effettuati; il tasso di interesse applicato; le eventuali spese addebitate; l'eventuale importo minimo da pagare. Il consumatore è altresì informato degli aumenti del tasso di interesse o delle spese a suo carico, secondo quanto previsto dal paragrafo 6.1. Queste informazioni possono essere fornite nell'ambito dell'informativa periodica sul conto corrente e sul conto di pagamento; in questo caso si applica la sezione IV, paragrafi 1 e 3.

##### *6.3 Sconfinamenti*

Ai sensi dell'articolo 125-*octies* del T.U., in caso di sconfinamento consistente che si protragga per oltre un mese, il finanziatore comunica al consumatore, in forma scritta, su supporto cartaceo o altro supporto durevole preventivamente concordato:

- lo sconfinamento

- 
- l'importo interessato
  - il tasso di interesse
  - la commissione di istruttoria veloce.

Lo sconfinamento è consistente quando riguarda un importo pari o superiore a uno dei seguenti:

- 300 euro in assenza di apertura di credito;
- il 5 per cento dell'importo totale del credito previsto da un contratto di apertura di credito, ove esistente.

La comunicazione dello sconfinamento è effettuata entro tre giorni lavorativi successivi al compimento di un mese dal momento in cui lo sconfinamento è divenuto consistente; essa non è necessaria se è stata effettuata, al superamento di una delle soglie, in un momento antecedente.

Restano fermi gli obblighi relativi alle comunicazioni periodiche sul conto corrente e sul conto di pagamento previsti dalla sezione IV, paragrafi 1 e 3.

[*Omissis*]

---

## SEZIONE VIII

### MEDIATORI CREDITIZI

#### 1. Disposizioni applicabili

Per quanto non diversamente disciplinato dalla presente sezione, ai servizi forniti dal mediatore creditizio (cfr. articolo 128-*sexies* del T.U.) si applicano le seguenti disposizioni del presente provvedimento:

- sezione I;
- sezione II, escluso il paragrafo 8. Nei casi in cui le disposizioni concernenti il calcolo dell'indicatore di costo richiedano l'inclusione del costo della mediazione, i mediatori creditizi sono tenuti a comunicare all'intermediario il costo complessivo dell'attività di mediazione, in tempo utile affinché questi possa includerlo nel calcolo dell'indicatore;
- sezione III, esclusi i paragrafi 4, 5 e 6. Al contratto di mediazione non si applicano le deroghe all'obbligo della forma scritta previste dal paragrafo 2;
- sezione IV, limitatamente al paragrafo 4;
- sezione V;
- sezioni VI-*bis*, VII e XI, secondo quanto stabilito dalla presente sezione.

Quando il mediatore creditizio utilizza una tecnica di comunicazione a distanza per lo svolgimento dell'attività di mediazione, l'invio della documentazione prescritta dalla presente sezione può avvenire per tale via.

Quando il mediatore creditizio presenta al cliente operazioni o servizi di una banca o di un intermediario con cui ha stipulato una convenzione si applicano gli obblighi prescritti per l'offerta fuori sede di tali prodotti (sezione II, paragrafo 4). In assenza di convenzione, il mediatore creditizio che presenta al cliente specifici prodotti o servizi è tenuto a consegnargli contestualmente il foglio informativo relativo ai prodotti o servizi offerti e, se prevista, la Guida. Il mediatore acquisisce dal cliente un'attestazione dell'avvenuta consegna e la conserva agli atti.

Gli obblighi di trasparenza sopra previsti si applicano anche al caso in cui il mediatore creditizio, in conformità dell'articolo 13 del decreto legislativo 141/2010, e successive modificazioni, effettui la raccolta di richieste di finanziamento sottoscritte dai clienti per il successivo inoltro all'intermediario erogante.

Resta fermo quanto previsto dalla sezione VI-*bis* per quanto riguarda l'offerta di contratti di credito immobiliare ai consumatori attraverso intermediari del credito, e dalla sezione VII per quanto riguarda l'offerta di contratti di credito ai consumatori attraverso intermediari del credito.

Quando il mediatore creditizio impiega tecniche di comunicazione a distanza per presentare al cliente specifici prodotti o servizi bancari o finanziari disciplinati

---

dal presente provvedimento o per effettuare la raccolta di richieste di finanziamento, invia al cliente la documentazione relativa all'informativa precontrattuale relativa ai prodotti o servizi presentati e, se prevista, la Guida, ovvero l'indirizzo web diretto dell'intermediario offerente sul quale possono essere consultati.

[*Omissis*]