

ATTUALITÀ

# Tutela dei consumatori di prodotti finanziari: i principi di alto livello OCSE/G20

22 Marzo 2023

**Danilo Quattrocchi**, Partner, ADVANT Nctm  
**Antonia Di Bella**, Senior Counsel, ADVANT Nctm  
**Valeria Perini**, ADVANT Nctm



**Danilo Quattrocchi**, Partner, ADVANT Nctm

**Antonia Di Bella**, Senior Counsel, ADVANT Nctm

**Valeria Perini**, ADVANT Nctm

**> Danilo Quattrocchi**

Danilo Quattrocchi è Partner di ADVANT Nctm. Specializzato nell'assistenza su tematiche concernenti il governo societario e la compliance regolamentare, anche nel quadro di operazioni di M&A e capital market. Presta assistenza a banche, SGR, SIM, intermediari finanziari, enti di previdenza complementare e primari gruppi assicurativi.

**> Antonia Di Bella**

Antonia Di Bella è Senior Counsel dello studio ADVANT Nctm. Specializzata nel settore della revisione dei bilanci di compagnie di assicurazione e società del settore finanziario, nel contesto di società quotate e gruppi internazionali. Assiste le aziende e gli Organismi di Vigilanza nella attuazione dei piani di controllo annuali. Si occupa di attività in outsourcing e co-sourcing della funzione Internal Audit per società operanti nel settore assicurativo, industriale e di servizi.

**ADVANT Nctm**

**1. Introduzione ai Principi OCSE/G20 sulla tutela dei consumatori di prodotti finanziari**

L'OCSE (Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico) ha recentemente condotto - in collaborazione con il Gruppo di lavoro per l'inclusione finanziaria (*Global Partnership for Financial Inclusion - GPFI*) istituito in ambito G20 - un processo di revisione e aggiornamento dei "G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection" ("Principi di alto livello OCSE/G20 sulla tutela dei consumatori di prodotti finanziari", i "Principi").

I Principi sono stati approvati per la prima volta dai *leader* dei Paesi del G20 nel novembre 2011 e adottati dal Consiglio dell'OCSE nel luglio 2012. Nella loro versione aggiornata, i Principi sono stati approvati formalmente dalla Task Force OCSE/G20 per la Tutela dei consumatori di prodotti finanziari il 3 maggio 2022, e dal GPFI il 12-13 maggio 2022. Dopo l'*endorsement* da parte dei Ministri delle finanze e dai Governatori delle banche centrali del G20, i Principi aggiornati sono stati ratificati dai *leader* del G20 in occasione del vertice di Bali dello scorso novembre e, in seguito, adottati dai Governi dei paesi dell'OCSE lo scorso dicembre, nella forma di una Raccomandazione del Consiglio dell'OCSE in versione aggiornata.

Al fine di inquadrare correttamente i Principi quali strumento di *policy* internazionale, e di poterne comprendere l'efficacia e i limiti applicativi, giova spendere qualche parola sugli enti preposti alla loro stesura.

L'OCSE è un'organizzazione internazionale di studi economici che conta attualmente 36 paesi membri e che si qualifica come sede privilegiata per attività di tipo consultivo, volte all'identificazione di pratiche commerciali comuni e al coordinamento delle politiche locali ed internazionali dei paesi membri. La dimensione sovranazionale dell'attività dell'OCSE fa sì che i Principi risultino, oltre che intersettoriali, vastamente applicabili in tutte le giurisdizioni.

Il GPFI è stato istituito - durante il vertice di Seoul - dai *leader* del G20 quale ente di partenariato per la promozione dell'inclusione finanziaria su scala globale, essendo aperto anche alla partecipazione dei paesi non appartenenti al G20 e alle altre istituzioni interessate.

La pubblicazione dei Principi aggiornati è stata preceduta da una fase di *implementation assessment* - il cui esito è stato valutato tramite sondaggi presso imprese e gruppi di consumatori - e da un proces-

so di pubblica consultazione, con cui sono stati raccolti i pareri del pubblico e degli *stakeholder* sugli aggiornamenti proposti.

Con riferimento all'oggetto dei Principi, esso – in estrema sintesi – consiste nella tutela dei consumatori all'interno del sistema finanziario e del mercato di capitali. Tale nucleo tematico si riferisce a leggi, regolamenti e altre misure generalmente concepite per assicurare un trattamento equo e responsabile dei fruitori di servizi e prodotti finanziari, nell'acquisto e nell'utilizzo dei medesimi. Tenuto conto, soprattutto, del problema delle asimmetrie informative tra intermediari e consumatori e con l'obiettivo di limitarne gli impatti negativi.

Prima di passare alla rassegna dei singoli Principi e delle novità introdotte in sede di aggiornamento, giova segnalare che essi si qualificano come strumenti di *soft law*. Ne viene esaltata, quindi, la natura di "indirizzo" e di semplice *framework*, all'interno del quale i decisori politici e i partecipanti al mercato possono sviluppare modelli alternativi di *governance*.

## 2. Singoli Principi

- Principio 1: Quadro normativo, regolamentare e di vigilanza
- Principio 2: Il ruolo degli organismi di vigilanza
- Principio 3: Accesso e inclusione finanziaria
- Principio 4: Alfabetizzazione e consapevolezza finanziaria
- Principio 5: Competizione
- Principio 6: Trattamento dei consumatori equo e corretto
- Principio 7: Informazione e trasparenza
- Principio 8: Prodotti finanziari di qualità
- Principio 9: Condotta e cultura aziendali responsabili dei fornitori di servizi finanziari e degli in-

termediari

- Principio 10: Tutela dei beni dei consumatori da frodi, truffe e utilizzi indebiti
- Principio 11: Tutela dei dati e della privacy dei consumatori
- Principio 12: Gestione e risoluzione dei reclami

## 3. Principali novità a seguito dell'aggiornamento dei Principi

L'attività di aggiornamento dei Principi è stata condotta sulla scorta di tre tematiche trasversali, precisamente:

1. "Digitalizzazione";
2. "Benessere finanziario"; e
3. "Finanza sostenibile".

Questi temi hanno ricoperto il ruolo di linee evolutive per la Task Force OCSE/G20 e il GPFI, che hanno tentato di adeguare lo strumento di *policy* ai progressi determinatisi nel sistema finanziario grazie, soprattutto, ai progressi compiuti nei campi dell'innovazione finanziaria e della digitalizzazione da un lato e della finanza sostenibile dall'altro.

Nell'ambito dell'attività di aggiornamento si è inteso, poi, tenere conto del mutato contesto socioeconomico rispetto a quello in essere in sede di prima emanazione dei Principi, includendo, in particolare, gli insegnamenti tratti dall'impatto della pandemia da COVID-19 sui consumatori di prodotti e servizi finanziari.

Alla luce di ciò, dalla disamina dei singoli Principi, e tenuto conto dei concetti soprarichiamati, le principali novità introdotte con la riedizione del 2022 possono così sintetizzarsi:

- l'introduzione di due nuovi principi, segnatamente "Accesso e inclusione finanziaria" e "Prodotti finanziari di qualità", in quanto i relativi concetti non erano trattati nella precedente formulazione

dei Principi;

- l'introduzione di riferimenti espliciti ad aspetti legati alla digitalizzazione di prodotti e servizi finanziari, tra cui cripto attività e valute digitali, e l'importanza di sostenere i consumatori nello sviluppo, in via coordinata, di competenze digitali e finanziarie (Cfr. Principi 1, 2, 3, 4, 6, 7, 10);
- l'enfatizzare la necessità di dotare gli organismi di vigilanza di flessibilità, strumenti e poteri adeguati, al fine di poter efficacemente monitorare il mercato, soprattutto in relazione agli sviluppi tecnologici e/o alla finanza sostenibile (Cfr. Principio 2);
- la maggiore considerazione riconosciuta al fenomeno delle transazioni internazionali (inclusi pagamenti, commerci e vendite transfrontalieri), aumentate drasticamente in parte a causa degli effetti della digitalizzazione e della pandemia COVID-19 (Cfr. Principi 2 e 7);
- la necessità di prestare particolare attenzione ai consumatori che possono trovarsi in condizioni di vulnerabilità, potendo essa manifestarsi in forme e circostanze diverse (ad esempio nel caso di consumatori che si trovano in condizioni finanziarie difficili a causa dell'indebitamento eccessivo, Cfr. Principio 6);
- la possibilità di utilizzare i canali digitali e le conoscenze comportamentali per migliorare gli approcci di alfabetizzazione finanziaria e di sensibilizzazione dei consumatori (Cfr. Principio 4);
- la necessità di garantire trasparenza sulla metodologia per aiutare i consumatori a comprendere gli effetti dei loro investimenti e contrastare il rischio di *greenwashing* nel mondo dei prodotti e servizi finanziari (Cfr. Principio 7);
- la necessità di adeguare i meccanismi di tutela dei consumatori dalle frodi truffe, appropriazioni indebite e altri abusi alle nuove modalità con cui tali attività possono essere perpetrate alla luce di asset digitali e truffe e abusi commessi via internet (Principio 10).

Tenuto conto dello sforzo di incorporare le tendenze e le evoluzioni dettate dalla digitalizzazione e dalla finanza sostenibile e di cogliere gli insegnamenti tratti dalla pandemia da COVID-19, i Principi intendono esprimere una visione di lungo periodo in tema di strumenti di tutela dei consumatori di prodotti e

servizi finanziari. Gli stessi, poi, fondano i criteri di riferimento per l'individuazione di *best practice* dei soggetti che, a vario titolo, operano nel mondo del mercato di capitali. Pertanto, i Principi così formulati, nonostante l'assenza di carattere coercitivo in quanto strumento di *soft law*, si prefiggono l'obiettivo di orientare gli sviluppi regolamentari nel settore finanziario e, più in generale, di contribuire a una crescita più equa, sostenibile e inclusiva, oltre che alla stabilità del sistema.

#### **4. Prossimi passi**

Dopo che, come detto, i Principi sono stati approvati dai *leader* del G20 al summit di Bali lo scorso novembre e, il mese successivo, adottati dai governi membri dell'OCSE, i prossimi passi consisteranno nella comunicazione, diffusione e attuazione dei Principi aggiornati.

La Task Force OCSE/G20 e il GPMI sosterranno, inoltre, l'attuazione dei Principi da parte delle giurisdizioni aggiornando le linee guida esistenti o sviluppandone di nuove.

**DB** non solo  
diritto  
bancario

A NEW DIGITAL EXPERIENCE

 **dirittobancario.it**

---

