

ATTUALITÀ

# Credito c.d. “revolving”: gli Orientamenti di vigilanza di Banca d'Italia

28 Aprile 2023

**Fabrizio Cascinelli**, Partner, PwC TLS Avvocati e Commercialisti

**Luca Bettinelli**, PwC TLS Avvocati e Commercialisti



**Fabrizio Cascinelli**, Partner, PwC TLS  
Avvocati e Commercialisti

**Luca Bettinelli**, PwC TLS Avvocati e  
Commercialisti

**> Fabrizio Cascinelli**

Fabrizio Cascinelli è Partner in PwC TLS Avvocati e Commercialisti e fornisce consulenza a banche, intermediari finanziari, nonché compagnie assicurative, nell'ambito delle problematiche connesse ai mercati e servizi finanziari, nonché in ambito assicurativo e regolamentare, anche in contesti di attività transfrontaliere e in materia di antiriciclaggio. In PwC TLS Avvocati e Commercialisti è responsabile del dipartimento Financial Regulation e presta assistenza su base continuativa a banche, imprese di investimento, imprese di assicurazione e gestori, con riferimento alla prestazione di servizi bancari, finanziari ed assicurativi ed alla gestione collettiva del risparmio.

In data 19 aprile 2023, la Banca d'Italia ha pubblicato gli Orientamenti di vigilanza sul credito c.d. "revolving"<sup>1</sup> (gli "**Orientamenti**"), volti ad assicurare la conformità delle prassi applicative e favorire condotte più attente alla qualità delle relazioni con la clientela.

In proposito, gli operatori sono tenuti ad effettuare un'autovalutazione dei propri assetti e laddove venga rinvenuta la necessità di interventi correttivi, la Banca d'Italia si attende che, entro tre mesi dalla data della loro emanazione, sia disposto un piano di interventi da attuare entro il 2023, dandone opportuna comunicazione all'Autorità di vigilanza, all'indirizzo vic@pec.bancaditalia.it. Le valutazioni e le analisi condotte andranno, comunque, formalizzate e saranno oggetto di verifica nell'ordinaria azione di controllo da parte della Banca d'Italia.

**1. Governo e profili organizzativi**

L'Autorità di vigilanza ha constatato che i criteri per la qualificazione di un prodotto di credito come rotativo non sono sempre omogenei e, in tale ottica, gli Orientamenti reputano, pertanto, **buona prassi** che gli intermediari disciplinino in modo organico, nella normativa interna, i prodotti che presentano i caratteri tipici del credito rotativo, definendone il funzionamento, le regole e i presidi applicabili.

Inoltre, siccome è stata registrata una ridotta attenzione a tale comparto da parte dagli organi di vertice degli intermediari, gli Orientamenti sottolineano l'esigenza che gli organi di vertice acquisiscano periodici approfondimenti e report, con cadenza almeno annuale, sull'adeguatezza e correttezza del processo seguito nel disegnare e commercializzare il prodotto e sulla qualità dei rapporti con i clienti.

<sup>1</sup> Come noto, il credito "revolving" (o "rotativo") - disciplinato dal Capo II e dal Capo II-bis (nel caso in cui sia previsto l'utilizzo di una carta di credito), del Titolo VI, del D.Lgs. 1<sup>o</sup> settembre 1993, n. 385 ("**TUB**"), nonché dalle Sezioni VI, VII e XI delle Disposizioni di Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" ("**Disposizioni di Trasparenza**") - è una forma di finanziamento, generalmente a scadenza indeterminata, che consente al cliente di utilizzare, in una o più soluzioni, una somma di denaro corrispondente al fido concesso, il cui ammontare si ripristina in misura equivalente ai rimborsi medio tempore versati all'intermediario. Nel caso in cui sia previsto l'utilizzo di una carta di credito, trova altresì applicazione la disciplina di cui al D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, in recepimento della Direttiva (UE) 2015/2366 (cd. PSD2 - Payment Services Directive 2).



Gli Orientamenti chiariscono altresì che le procedure interne degli intermediari devono assicurare la coerenza delle caratteristiche e delle condizioni applicate rispetto a quanto indicato nella documentazione di trasparenza e ai requisiti di legge. In ogni caso, devono essere strutturate in modo da: (i) orientare la rete di vendita a tener conto delle esigenze della clientela; (ii) fornire ai clienti una chiara rappresentazione delle caratteristiche del prodotto e dei costi; (iii) assicurare un'assistenza adeguata alla clientela.

Nell'ambito della propria attività di vigilanza, la Banca d'Italia ha rilevato l'esistenza, presso i singoli intermediari, di "portafogli" con numerosi prodotti di credito rotativo che, pur dotati di alcune specificità, risultano di fatto molto simili tra loro. In proposito, la Banca d'Italia ritiene che, a fronte di una offerta composta da numerosi prodotti con caratteristiche analoghe, la clientela possa trovarsi disorientata nella scelta di quello maggiormente adatto alle proprie esigenze. Pertanto, gli Orientamenti ritengono quindi necessario che l'introduzione di un nuovo prodotto venga sempre valutata in un'ottica di semplificazione dell'offerta, tenendo conto dei prodotti già presenti in portafoglio e identificando, per ciascun prodotto, il mercato di riferimento positivo e negativo. In tale contesto, la Banca d'Italia considera **buona prassi** che, nel processo di governo e controllo sui prodotti ("POG"), vengano adeguatamente formalizzate le considerazioni della Funzione di *Compliance* in ordine alla coerenza del prodotto, delle procedure di vendita e della relativa documentazione alle Disposizioni di trasparenza.

Per quanto concerne le politiche distributive e la gestione della reti di vendita, gli Orientamenti rilevano che nel caso in cui i contratti di finanziamento siano promossi e conclusi tramite canali distributivi indiretti, gli intermediari devono predisporre adeguati meccanismi di verifica sulla qualità della rete di vendita, pur se esterna all'organizzazione aziendale, al fine di assicurare condotte conformi alle norme e la qualità delle relazioni con i clienti. In particolare, per ciascun utilizzo della linea di credito rotativo presso fornitori di beni e servizi<sup>2</sup>, costituisce **buona prassi** rendere il cliente consapevole circa il ri-

<sup>2</sup> In proposito gli Orientamenti rammentano che l'attività di promozione e la conclusione di contratti di finanziamento è soggetta a un regime di riserva d'attività a favore, ove del caso, di agenti in attività finanziaria o mediatori creditizi, ferma la deroga, prevista dall'art. 12 comma 1, lett. a), del D. Lgs 141/2010, nel caso di promozione e conclusione, da parte di fornitori di beni e servizi, di contratti di finanziamento unicamente per l'acquisto di propri beni e servizi. Tuttavia, sulla base della normativa applicabile, i prodotti di credito rotativo possono essere distribuiti

corso a questa forma di finanziamento (ad esempio, mediante un avviso sulla ricevuta dell'acquisto), nonché predisporre un riepilogo annuale degli impegni complessivi a valere sulla linea di credito, esplicitando il dettaglio dei beni e servizi acquistati. Inoltre, costituisce **buona prassi** monitorare costantemente i costi di intermediazione, affinché siano proporzionati e coerenti con le attività svolte dalla rete di vendita.

La Banca d'Italia ha rilevato anche carenze nei sistemi di retribuzione e incentivazione della rete, pertanto, al fine di tutelare l'interesse della clientela, viene considerata **buona prassi** la pratica di parametrare la componente variabile della remunerazione della rete di vendita a indicatori connessi al numero di reclami relativi alla fase di vendita del prodotto o ad altri indici di potenziali anomalie verificatesi nella fase di collocamento. Inoltre, è **buona prassi** adottare meccanismi d'incentivazione della rete di vendita che non siano parametrati, esclusivamente o in maniera preponderante, all'ammontare degli effettivi utilizzi della linea di credito.

Al fine di fornire un prodotto idoneo alle esigenze della clientela, è **buona prassi** che l'offerta formativa per la rete di vendita preveda l'illustrazione delle caratteristiche dei prodotti, del mercato di riferimento e dei criteri di identificazione dei potenziali clienti, dei processi di valutazione del merito di credito e delle principali tematiche tipicamente oggetto di controversia, provvedendo altresì a rafforzare i percorsi formativi per i prodotti maggiormente costosi.

Inoltre, è **buona prassi** illustrare sul portale *web* aziendale i prodotti di credito rotativo più onerosi e quelli maggiormente diffusi, mettendo in evidenza il loro regime economico ed i diritti esercitabili per sciogliere il rapporto negoziale.

Con riferimento alle carte di credito che consentono al titolare di rimborsare gli utilizzi sia in modalità rateale che a saldo (carte c.d. ad opzione), si reputa **buona prassi** che vengano evidenziati, in fase

attraverso la rete di fornitori di beni e servizi a condizione che: a) vi sia una specifica convenzione tra l'intermediario e il fornitore stesso; b) la linea di credito possa essere utilizzata solo per l'acquisto di beni e servizi presso il soggetto convenzionato; c) non siano associati a una carta di credito, a spendibilità sia limitata presso i punti vendita convenzionati con il finanziatore, sia generalizzata.

precontrattuale, i profili che ne caratterizzano la componente creditizia, provvedendo a contattare il cliente a seguito dei primi utilizzi del prodotto, per conoscerne il grado di soddisfazione e verificare se siano note le condizioni economiche applicate.

## 2. Condotte operative

In presenza di una linea di credito rotativo associata a una carta, gli Orientamenti evidenziano la necessità che siano indicati i costi della carta funzionali all'utilizzo del finanziamento nell'apposita sezione del "SECCI", tra i "Costi del credito". Peraltro, nella medesima sezione, devono essere indicati anche tutti i costi connessi con l'utilizzo della linea di credito rotativo, tra cui gli oneri derivanti da eventuali sconfinamenti rispetto al fido accordato e gli interessi di mora, distinguendoli chiaramente dalle ulteriori penali applicate in caso di ritardo nei pagamenti o di decadenza dal beneficio del termine.

La Banca d'Italia ritiene **buona prassi** che gli intermediari valutino il merito creditizio della potenziale clientela, anche alla luce dell'esposizione derivante dal potenziale pieno utilizzo della linea di credito accordata. Peraltro, laddove si verificasse una situazione di difficoltà del cliente nel rimborso delle rate, è **buona prassi** garantire assistenza, valutando la rinegoziazione della rata, della durata del finanziamento o di altre condizioni.

Ai sensi delle disposizioni in materia di servizi di pagamento, in assenza di una richiesta esplicita del cliente, l'intermediario deve astenersi dall'inviare strumenti di pagamento non richiesti alla clientela. Tuttavia, è stata rilevata l'esistenza di carte, cui è associato un credito rotativo, inviate solo sulla base della sottoscrizione di un differente contratto di credito. In proposito, gli Orientamenti evidenziano che l'assenza di rapporti adeguatamente formalizzati, oltre ad assumere rilievo sulla validità del contratto, accrescono il rischio di scarsa consapevolezza dei clienti sul contenuto del rapporto.

La Banca d'Italia ritiene **buona prassi** includere, in sede di ideazione del prodotto, una valutazione sulla comprensibilità delle comunicazioni periodiche, mettendo anche a disposizione della clientela un prospetto analitico che espliciti gli interessi maturati mensilmente. Peraltro, la Banca d'Italia considera **buona prassi** l'inclusione, nell'informativa annuale, di elementi quali: i) la data stimata per il termine del rimborso e l'importo totale dovuto con evidenza di capitale, interessi e altri oneri; ii) l'ammontare della rata che consentirebbe il rimborso totale del debito entro un anno.

Se commercializzato in forma di carta di credito, il credito rotativo viene commercializzato quale "opzione", da attivare in alternativa al rimborso "a saldo"<sup>3</sup>. Tale rappresentazione non sempre garantisce la piena consapevolezza del cliente sulle modalità di rimborso che si sta scegliendo. Per limitare tale rischio, la Banca d'Italia considera **buona prassi** inviare una comunicazione al cliente in occasione della prima attivazione dell'opzione di rimborso con modalità rotativa che riepiloghi le caratteristiche essenziali del credito, nonché le facoltà di estinzione anticipata e di recesso rimesse al cliente.

Gli Orientamenti evidenziano, inoltre, che laddove sia prevista la facoltà dell'intermediario di modificare unilateralmente la modalità di rimborso a seguito di ritardi nei pagamenti, è **buona prassi** informare il cliente prima di procedere a tale modifica.

La Banca d'Italia ha rilevato che, talvolta, i titolari di prodotti di credito rotativo vengono sollecitati ad utilizzare il fido disponibile a condizioni economiche più favorevoli di quelle riportate sul contratto, con l'obiettivo di incentivare nuove operazioni dopo un periodo di mancato ricorso alla linea di credito. Tuttavia, la proposizione di tali offerte, avanzate anche tramite telefonata, spesso non sono accompagnate da un'adeguata formalizzazione delle condizioni più vantaggiose, impedendo così alla clientela di dimostrare i termini dell'accordo "informale", qualora questi ultimi non venissero rispettati. Pertanto, in caso di proposte commerciali, nel corso di un rapporto di credito rotativo, che prevedano tassi e/o servizi più favorevoli rispetto a quelli contrattualizzati, gli Orientamenti considerano **buona prassi** inviare una comunicazione che illustri la corrispondenza tra le condizioni promozionali e quelle applicate.

Relativamente alle ipotesi di recesso, gli Orientamenti rilevano la necessità di garantire una tempestiva chiusura del rapporto a seguito delle relative richieste, provvedendo, in attesa del completamento delle operazioni di chiusura, alla celere cancellazione dalle banche dati della titolarità del fido accordato.

Da ultimo, gli Orientamenti raccomandano di prestare la massima attenzione nella tempestiva gestione delle doglianze relative al credito rotativo, individuando correttamente i profili di anomalia legati alla

<sup>3</sup> Si precisa che le carte che presentano esclusivamente la modalità di rimborso "a saldo" - cui non si applica la disciplina prevista ai sensi della Sez. VII delle Disposizioni di trasparenza - esulano dall'ambito di applicazione degli Orientamenti.

componente creditizia del prodotto o alla carta, in modo da migliorare l'offerta commerciale e i processi aziendali.


### **3. Controlli interni**

Nel comparto del credito rotativo, l'attività di vigilanza della Banca d'Italia ha constatato l'esistenza di criticità conseguenti all'inidoneità e all'inadeguatezza delle tipologie di controllo interno, da parte degli intermediari, a intercettare possibili anomalie e a promuovere le necessarie azioni correttive.

La Banca d'Italia ritiene quindi **buona prassi** predisporre adeguati controlli sui canali distributivi, verificando il regolare adempimento del mandato sul piano sia quali-quantitativo. Inoltre, si considera altresì **buona prassi**, svolgere indagini sull'attività dei canali di distribuzione indiretti, ad esempio anche mediante esercizi di *mystery shopping* e prevedendo la verifica del livello di soddisfazione della clientela.

**DB** non solo  
diritto  
bancario

A NEW DIGITAL EXPERIENCE

 **dirittobancario.it**

---

