

DIPARTIMENTO TUTELA DELLA CLIENTELA ED EDUCAZIONE FINANZIARIA
SERVIZIO VIGILANZA SUL COMPORTAMENTO DEGLI INTERMEDIARI (967)
DIVISIONE VIGILANZA DI TUTELA (003)

Tutela della clientela nell'ambito di operazioni di cessione dei rapporti giuridici.

Il mercato dei servizi bancari e finanziari è stato interessato negli anni da una significativa rimodulazione dei modelli di *business* e delle strategie organizzative e distributive degli intermediari, determinata, tra l'altro, da processi aggregativi, dal perseguimento di obiettivi di contenimento dei costi operativi e dalla crescente digitalizzazione dei servizi.

In questo quadro, le operazioni di cessione dei rapporti giuridici hanno talvolta determinato problematiche per i clienti riconducibili sia alla carente informativa ricevuta sia a limiti alla piena operatività dei propri prodotti e servizi, anche a causa del mancato rispetto delle previsioni dei contratti.

La Banca d'Italia ha pertanto inviato una comunicazione agli operatori per richiamare la loro attenzione sull'esigenza di considerare in modo adeguato le esigenze dei clienti in occasione di operazioni di cessione dei rapporti giuridici, sin dal momento in cui pianificano queste operazioni.

L'obiettivo è quello di sensibilizzare gli intermediari coinvolti in queste operazioni sulla necessità di adottare le cautele necessarie per prevenire possibili disagi per il cliente e di porlo nella condizione di comprendere appieno gli effetti della cessione sui propri rapporti, affinché possa valutare se proseguire la sua relazione con il nuovo intermediario e/o se modificarla, sulla base dei propri diritti (ad es., diritto di rinegoziazione, di surroga, di recesso, di estinzione anticipata).