

## **Esiti dell'esercizio pilota di *mystery shopping*. Utilizzo a regime del *mystery shopping* per finalità di vigilanza di tutela del cliente.**

Con comunicazione del 22 settembre questo Istituto ha reso noto l'avvio di un esercizio pilota di *mystery shopping* ([link](#)).

Nei giorni successivi alla pubblicazione della comunicazione, incaricati della Banca d'Italia hanno svolto accessi "in incognito" presso alcuni sportelli bancari chiedendo informazioni in merito all'apertura di un conto di pagamento. L'obiettivo dell'esercizio era verificare il rispetto delle norme di trasparenza e correttezza nella fase di primo contatto con il cliente e la capacità degli addetti allo sportello di illustrare le caratteristiche dei prodotti proposti e di indirizzare il cliente verso quello più adatto alle sue esigenze.

In linea generale, i prodotti offerti e le spiegazioni fornite dagli addetti sono risultati adeguati; è tuttavia emersa la necessità di migliorare l'utilizzo della documentazione di trasparenza.

*Gli intermediari devono mettere a disposizione dei clienti i "fogli informativi" (cfr. Disposizioni di trasparenza, Sezione II par.3) nonché il cd. "Documento informativo sulle spese", che ha lo scopo di consentire al consumatore di individuare e confrontare agevolmente i costi legati ai servizi di pagamento più "rappresentativi". Il Documento informativo sulle spese deve in ogni caso essere consegnato al consumatore in tempo utile prima della conclusione del contratto relativo al conto di pagamento (cfr. art. 126-duodecies del T.U.B e Disposizioni di trasparenza, sez. VI par. 4.1.1-bis).*

*Inoltre, le procedure interne devono assicurare che gli addetti alla rete di vendita illustrino le caratteristiche, i rischi e i costi dei prodotti e forniscano chiarimenti sui diritti dei clienti, sulla base della documentazione informativa prevista dalla normativa applicabile, delle informazioni fornite dagli intermediari e, se necessario, di ulteriori documenti (cfr. Disposizioni di trasparenza, sez. XI par. 2)*

In proposito, si richiama tutti gli operatori ad assicurare, sin dalla fase di primo contatto con il cliente, che venga sempre messa a disposizione della clientela la documentazione di trasparenza (Foglio informativo e Documento informativo sulle spese) e che questa venga utilizzata attivamente dagli addetti per illustrare le caratteristiche e i costi del prodotto offerto.

Si ricorda che i documenti devono essere messi a disposizione del cliente in forma cartacea o su altro supporto durevole: l'invio all'indirizzo *email* comunicato dal cliente o tramite servizi di messaggistica elettronica per dispositivi mobili che consentono l'archiviazione di documenti (es. *WhatsApp*) può considerarsi conforme alle norme, mentre non è sufficiente il mero rimando a consultare la documentazione pubblicata sul sito *web* dell'intermediario.

Più in generale, gli intermediari devono garantire che i processi e le procedure predisposti per assicurare nel tempo la qualità della assistenza fornita ai clienti siano oggetto di costante monitoraggio (ad esempio attraverso l'adozione di proprie iniziative di *mystery shopping*, la somministrazione di questionari valutativi agli addetti che hanno partecipato a iniziative formative, indagini sul grado di soddisfazione della clientela, ecc.), anche al fine di assumere le più opportune iniziative di miglioramento.

Questo Istituto, valutata la positiva esperienza maturata con l'esercizio pilota, utilizzerà a regime il *mystery shopping* come strumento di controllo nella sua funzione di vigilanza di tutela del cliente; i risultati di queste indagini diverranno parte integrante delle evidenze che la Banca d'Italia utilizza nell'ambito dell'azione di vigilanza.

La Banca d'Italia continuerà pertanto a svolgere visite di *mystery shopping* anche in ambiti diversi dall'offerta di conti di pagamento.