
TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI
BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

SEZIONE I

DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

[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;
- 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 114.8 del T.U., concernente i principi generali che gli acquirenti di crediti in sofferenza e i gestori di crediti in sofferenza sono tenuti a rispettare nei rapporti con i debitori;
- articolo 114.10 del T.U., il quale disciplina l'informativa al debitore in caso di cessione di un credito o di un contratto, attribuendo alla Banca d'Italia il compito di dettare disposizioni attuative;

-
- articolo 114.11 del T.U., il quale attribuisce alla Banca d'Italia poteri di vigilanza nei confronti dei gestori di crediti in sofferenza e dei soggetti a cui sono esternalizzate funzioni aziendali;
 - articolo 114.13 del T.U., il quale dichiara applicabili ai gestori di crediti in sofferenza le disposizioni contenute nel titolo VI del medesimo T.U., in quanto compatibili, e prevede che la Banca d'Italia possa dettare disposizioni attuative;
 - articolo 114.14 del T.U., il quale prevede che la Banca d'Italia disciplini le procedure che i gestori di crediti in sofferenza adottano per la gestione dei reclami presentati dai debitori;
 - 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;
 - **articoli 46-*bis*, comma 1-*sexies*, e 46-*quater* del T.U.F., i quali prevedono che nei confronti dei gestori di FIA italiani e di FIA UE, per i crediti erogati in Italia a valere sul proprio patrimonio, si applichino le disposizioni sulla trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti di cui al Titolo VI del T.U., Capi I, I-*bis*, II e III, e affidano alla Banca d'Italia l'emanazione di disposizioni attuative al riguardo;**
 - 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*;
 - 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) 2021/1230 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 luglio 2021 relativo ai pagamenti transfrontalieri nell'Unione (codificazione);
 - articolo 144 del T.U., che prevede l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria per l'inosservanza di norme contenute nel T.U.;
 - articolo 23, comma 4, del T.U.F., secondo cui le disposizioni del titolo VI 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 e 25-ter ovvero della parte IV, titolo II, capo I, del T.U.F.; in ogni caso, alle operazioni di credito nonché ai servizi e conti di pagamento disciplinati dai capi I-bis, II, II-bis e II-ter del T.U. 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, e successive modificazioni, 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.

3. Definizioni

Ai fini del presente provvedimento si definiscono:

- “*annuncio pubblicitario*”, tutti i messaggi, in qualsiasi forma diffusi, aventi natura promozionale, e ogni altra documentazione non personalizzata avente la funzione di rendere note le condizioni dell'offerta di uno o più operazioni o servizi alla potenziale clientela (1), salvo quanto previsto dalla sezione VI-bis, paragrafo 5, e dalla sezione VII, paragrafo 4;
- “*cliente*”, qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con l'intermediario (2);
- “*clientela (o clienti) al dettaglio*”, i consumatori; le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale; gli enti senza finalità di lucro; le micro-imprese;
- “*consumatore*”, la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;
- “*conto di base*”, il conto definito dall'articolo 126-*decies*, comma 3, lett. g), del T.U.;
- “**FIA italiano**”, l'organismo di investimento collettivo del risparmio alternativo italiano definito dall'articolo 1, comma 1, lett. m-ter), del T.U.F.;

(1) Non rientrano nella definizione di annuncio pubblicitario le comunicazioni relative a prodotti non ancora commercializzati.

(2) Non sono clienti le banche, le società finanziarie, gli istituti di moneta elettronica, gli istituti di pagamento, le imprese di assicurazione, le imprese di investimento, gli organismi di investimento collettivo del risparmio, le società di gestione del risparmio, le società di gestione accentrata di strumenti finanziari, i fondi pensione, Poste Italiane s.p.a, la Cassa depositi e Prestiti e ogni altro soggetto che svolge attività di intermediazione finanziaria. Non si considerano clienti nemmeno le società controllanti, controllate o sottoposte a comune controllo dei soggetti sopra indicati.

-
- **“FIA UE”, l’organismo di investimento collettivo del risparmio alternativo UE definito dall’articolo 1, comma 1, lett. m-quinquies), del T.U.F.;**
 - *“intermediari”*, i destinatari della disciplina secondo quanto previsto dal paragrafo 4 della presente sezione, esclusi i mediatori creditizi e i cambiavalute;
 - *“intermediario committente”*, l’intermediario per conto del quale è svolta un’offerta fuori sede;
 - *“locale aperto al pubblico”* o *“dipendenza”*, la succursale dell’intermediario (come definita nell’art. 4 del Regolamento UE n. 575/2013 del 26 giugno 2013 relativo ai requisiti prudenziali per gli enti creditizi e le imprese di investimento) e qualunque locale dell’intermediario adibito al ricevimento del pubblico per le trattative e la conclusione di contratti, anche se l’accesso è sottoposto a forme di controllo;
 - *“micro-impresa”*, l’impresa che possiede i requisiti previsti dalla raccomandazione della Commissione europea 2003/361/CE del 6 maggio 2003, ovvero i requisiti individuati con decreto del Ministro dell’economia e delle finanze attuativo delle misure adottate dalla Commissione europea ai sensi dell’articolo 84, lettera b), della direttiva 2007/64/CE;
 - *“offerta fuori sede”*, l’offerta (ossia la promozione, il collocamento, la conclusione di contratti relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari) svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze dell’intermediario;
 - *“prodotti composti”*, schemi negoziali composti da due o più contratti tra loro collegati che realizzano un’unica operazione economica;
 - *“reclamo”*, ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) all’intermediario un suo comportamento o un’omissione;
 - *“servizi accessori”*, i servizi offerti, anche gratuitamente, insieme a un servizio principale, su base obbligatoria o facoltativa, anche se non strettamente connessi con esso (ad esempio, contratti di assicurazione, convenzioni con soggetti esterni, ecc.), salvo quanto previsto dalla sezione VI-bis, paragrafo 2, per i servizi accessori connessi con un contratto di credito immobiliare ai consumatori e dalla sezione VII, paragrafo 2, per i servizi accessori connessi con un contratto di credito ai consumatori;
 - *“supporto durevole”*, qualsiasi strumento che permetta al cliente di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate;
 - *“tecniche di comunicazione a distanza”*, tecniche di contatto con la clientela, diverse dagli annunci pubblicitari, che non comportano la presenza fisica e simultanea del cliente e dell’intermediario o di un suo incaricato;
 - *“T.U.”*, il decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni;

— “*T.U.F.*”, il decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni.

4. Destinatari della disciplina

Le sezioni da I a V e X si applicano a:

- le banche italiane, comunitarie ed extracomunitarie;
- i soggetti iscritti nell’albo previsto dall’articolo 106 T.U. (1);
- Poste Italiane S.p.A., per le attività di bancoposta di cui al D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144;
- **i gestori di FIA italiani e di FIA UE che erogano crediti in Italia, a valere sul proprio patrimonio.**

La sezione VI e le altre disposizioni ivi richiamate si applicano ai prestatori di servizi di pagamento italiani, comunitari ed extracomunitari, per i servizi di pagamento da essi prestati.

I soggetti indicati nella sezione VII-*ter* applicano, per l’acquisto e la gestione di crediti in sofferenza, la sezione VII-*ter* e le altre disposizioni ivi richiamate.

I soggetti indicati nella sezione VI-*bis* applicano, per le operazioni di credito immobiliare ai consumatori, la sezione VI-*bis* e le altre disposizioni ivi richiamate.

I soggetti indicati nella sezione VII applicano, per le operazioni di credito ai consumatori, la sezione VII e le altre disposizioni ivi richiamate. La sezione VII-*bis* si applica a tutti i soggetti abilitati a erogare finanziamenti sotto forma di cessione del quinto dello stipendio, del salario o della pensione, ai sensi degli articoli 1 e 15 del D.P.R. n. 180/1950.

Ai servizi di mediazione creditizia il presente provvedimento si applica secondo quanto previsto nella sezione VIII.

Ai confidi iscritti nell’elenco previsto dall’articolo 112 del T.U., le presenti disposizioni si applicano secondo quanto stabilito dalla sezione IX.

La sezione XI si applica ai soggetti indicati nel paragrafo 1 della stessa sezione.

[OMISSIS]

(1) Le sezioni da I a V e X si applicano anche agli intermediari finanziari iscritti nell’elenco generale di cui all’articolo 106 del T.U. o nell’elenco speciale di cui all’articolo 107 del T.U. vigenti alla data del 4 settembre 2010, nel periodo transitorio previsto dall’articolo 10 del decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141.

SEZIONE X

CONTROLLI

Ai sensi dell'articolo 128 del T.U., la Banca d'Italia, al fine di verificare il rispetto delle disposizioni previste ai sensi del titolo VI del T.U., può acquisire informazioni, atti e documenti ed eseguire ispezioni presso le banche, gli intermediari finanziari iscritti nell'albo previsto dall'articolo 106 del T.U., gli istituti di moneta elettronica, gli istituti di pagamento e i gestori di crediti in sofferenza. Tali poteri, se del caso, possono essere esercitati anche ai fini della verifica del rispetto delle disposizioni di tutela del debitore ceduto previste dal Titolo V, Capo II, del T.U. e delle relative disposizioni attuative della Banca d'Italia. Nei confronti dei soggetti ai quali i gestori di crediti in sofferenza abbiano esternalizzato funzioni aziendali, possono essere esercitati i poteri previsti dall'articolo 114.11 del T.U., anche al fine di verificare il rispetto delle disposizioni di tutela del debitore ceduto sopra richiamate.

I medesimi controlli di cui all'art. 128 del T.U. sono esercitati nei confronti di Poste Italiane S.p.A. per l'attività di bancoposta (D.P.R. n. 144/2001) **e nei confronti dei gestori di FIA italiani e di FIA UE che erogano crediti in Italia, a valere sul proprio patrimonio.**

Per gli agenti in attività finanziaria, i controlli della Banca d'Italia sono esercitati nei confronti dell'intermediario mandante, che è responsabile per il rispetto delle disposizioni previste ai sensi del Titolo VI del T.U. da parte degli agenti di cui si avvale (articolo 128-*decies*, comma 2, del T.U.). A questi fini, la Banca d'Italia può altresì effettuare ispezioni presso l'agente in attività finanziaria, anche avvalendosi del Corpo della guardia di finanza.

La Banca d'Italia può chiedere la collaborazione del Corpo della guardia di finanza (articolo 22 della legge n. 262/2005, e successive modificazioni).

Al fine di consentire il controllo sulle disposizioni relative all'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, gli intermediari comunicano alla Banca d'Italia l'indirizzo dei siti internet eventualmente utilizzati ai sensi della sezione V.

L'articolo 144 del T.U. prevede i casi in cui possono essere applicate sanzioni amministrative pecuniarie per il mancato rispetto delle disposizioni previste ai sensi del titolo VI del medesimo T.U. e delle disposizioni di tutela del debitore ceduto previste dal Titolo V, Capo II, del T.U.; in tali ipotesi, trovano applicazione le procedure previste dal titolo VIII del T.U. e dalle disposizioni attuative della Banca d'Italia.

Ai sensi dell'articolo 128-*ter* del T.U., qualora nell'esercizio dei controlli emergano irregolarità, la Banca d'Italia può:

- a) inibire ai soggetti che prestano le operazioni e i servizi disciplinati dal titolo VI del T.U. la continuazione dell'attività, anche di singole aree o sedi secondarie, e ordinare la restituzione delle somme indebitamente percepite e altri comportamenti conseguenti;
- b) inibire specifiche forme di offerta, promozione o conclusione di contratti disciplinati dal titolo VI del T.U.;

-
- c) disporre in via provvisoria la sospensione, per un periodo non superiore a novanta giorni, delle attività di cui alle lettere a) e b), laddove sussista particolare urgenza;
 - d) pubblicare i provvedimenti di cui al medesimo articolo 128-ter nel sito web della Banca d'Italia e disporre altre forme di pubblicazione, eventualmente a cura e a spese dell'intermediario.

I provvedimenti indicati dall'articolo 128-ter del T.U. sono adottati dalla Banca d'Italia a fronte di violazioni delle disposizioni previste ai sensi del titolo VI o delle disposizioni di tutela del debitore ceduto previste dal Titolo V, Capo II, del medesimo T.U.; la pubblicazione stabilita dalla lettera d) è effettuata o disposta quando vi siano particolari esigenze conoscitive per il pubblico.

Ai sensi dell'articolo 67-septiesdecies del Codice del Consumo, la Banca d'Italia, nell'ambito delle proprie competenze, accerta le violazioni delle disposizioni contenute nella parte III, titolo III, capo I, sezione IV-bis del medesimo Codice in materia di commercializzazione a distanza ai consumatori di servizi finanziari disciplinati dal presente provvedimento e irroga le relative sanzioni, applicando le procedure sopra menzionate.

La Banca d'Italia, nell'esercizio dei propri poteri, può ordinare ai soggetti vigilati la cessazione o vietare l'inizio di pratiche non conformi alle disposizioni sulla commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori (articolo 67-noviesdecies del Codice del Consumo).

Ai sensi degli articoli 14, 15 e 16 del decreto legislativo n. 70/2003, la Banca d'Italia può esigere, anche in via d'urgenza, che i fornitori di servizi della società dell'informazione (“*mere conduit*”, “*caching*” e “*hosting*”) impediscano o pongano fine alle violazioni commesse dagli intermediari attraverso strumenti telematici.

SEZIONE XI

REQUISITI ORGANIZZATIVI

1. Premessa

Il puntuale rispetto della disciplina contenuta nel presente provvedimento, così come un efficace presidio dei rischi di natura legale e reputazionale connessi ai rapporti con la clientela, richiedono che gli intermediari pongano in essere accorgimenti di carattere organizzativo idonei ad assicurare che in ogni fase dell'attività di intermediazione sia prestata costante e specifica attenzione alla trasparenza delle condizioni contrattuali e alla correttezza dei comportamenti.

La presente sezione disciplina le procedure e le iniziative organizzative, nonché le politiche e prassi di remunerazione per il personale e per i terzi addetti alla rete di vendita, che gli intermediari debbono porre in essere in relazione all'attività avente a oggetto le operazioni e i servizi disciplinati ai sensi del titolo VI del T.U.; i paragrafi 1-*bis*, 2, 2-*bis* e 2-*quater* si applicano solo quando tale attività è svolta nei confronti della clientela al dettaglio; il paragrafo 2-*ter* si applica solo quando tale attività è svolta nei confronti di consumatori. Le disposizioni sono complementari alle discipline concernenti la funzione di conformità nonché l'organizzazione e i controlli interni.

Le disposizioni della presente sezione riguardano le operazioni e i servizi che ricadono nell'ambito di applicazione del titolo VI del T.U., nonché l'acquisto e la gestione di crediti in sofferenza ai sensi del titolo V, capo II, del T.U.

I paragrafi 1-*bis*, 2, 2-*bis*, 2-*quater* e 3 della presente sezione si applicano alle banche autorizzate in Italia, alle succursali italiane di banche comunitarie, agli intermediari finanziari iscritti nell'albo previsto dall'articolo 106 del T.U. (ivi inclusi i confidi iscritti in tale elenco) (1), a Poste Italiane S.p.A. per le attività di bancoposta, agli istituti di moneta elettronica italiani, agli istituti di pagamento autorizzati in Italia, alle succursali italiane di istituti di pagamento e di istituti di moneta elettronica comunitari, **ai gestori di FIA italiani e di FIA UE che erogano crediti in Italia a valere sul proprio patrimonio**; il paragrafo 3 si applica – oltre che a tali soggetti – anche ai confidi di cui all'articolo 112, comma 1, T.U.

Ai gestori di crediti in sofferenza e ai gestori di crediti dell'Unione europea di cui alla sezione VII-*ter* si applicano i paragrafi 2, 2-*quater* e 3 della presente sezione.

Le funzioni di controllo interno dei gruppi bancari italiani, delle banche autorizzate in Italia, degli intermediari iscritti nell'albo dell'articolo 106 del T.U., degli istituti di moneta elettronica e degli istituti di pagamento autorizzati in Italia, **nonché dei gestori di crediti in sofferenza, nonché dei gestori di FIA italiani e di FIA UE che erogano crediti in Italia a valere sul proprio patrimonio** considerano il rispetto delle procedure previste dalla presente sezione nell'ambito

(1) Nel periodo transitorio previsto dall'articolo 10 del decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141., la presente sezione si applica: i) integralmente, agli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale previsto dall'articolo 107 del T.U. vigente alla data del 4 settembre 2010; ii) limitatamente ai paragrafi 2-*bis* e 3, agli intermediari iscritti nel solo elenco generale previsto dall'articolo 106 del T.U. vigente alla data del 4 settembre 2010 (ivi inclusi i confidi iscritti nell'apposita sezione di tale elenco).

delle valutazioni sul presidio dei rischi operativi e reputazionali richieste dalla disciplina prudenziale di vigilanza.

La Banca d'Italia prende in considerazione il rispetto delle disposizioni contenute nella presente sezione anche ai fini dei controlli sull'adeguatezza patrimoniale a fronte dei rischi legali e di reputazione.

Le procedure previste dalla presente sezione sono:

- informate a principi di proporzionalità, avendo riguardo alla natura, alla dimensione e alla complessità dell'operatività degli intermediari, alla complessità e alla rischiosità dei prodotti, alle tecniche di commercializzazione impiegate, alle diverse tipologie di clienti;
- adeguatamente formalizzate. A tal fine gli intermediari conservano la documentazione relativa all'adozione e all'applicazione delle procedure;
- periodicamente valutate per verificarne l'adeguatezza e l'efficacia e per rimediare alle carenze eventualmente riscontrate, tenendo anche conto dei reclami pervenuti (1). A tal fine è previsto un coinvolgimento della funzione di conformità o, in sua assenza, dell'*internal audit*, che svolgono gli opportuni accertamenti e riferiscono agli organi aziendali con periodicità almeno annuale e, comunque, ogni qual volta siano state accertate gravi carenze (2). Per i gestori di crediti in sofferenza, è previsto il coinvolgimento della funzione di controllo di secondo livello o, se istituito, dell'*internal audit*.

1-bis Procedure di governo e controllo sui prodotti

Il presente paragrafo disciplina le politiche e le procedure interne che gli intermediari adottano per elaborare, distribuire, monitorare e sottoporre a revisione le operazioni e i servizi che ricadono nell'ambito di applicazione del titolo VI del T.U. (di seguito "prodotti"). Esso dà anche attuazione agli Orientamenti dell'Autorità Bancaria Europea sui dispositivi di *governance* e di controllo sui prodotti bancari al dettaglio del 22 marzo 2016.

Le disposizioni del presente paragrafo disciplinano:

(1) Si richiamano, inoltre, le previsioni che impongono una valutazione dei reclami pervenuti anche alla luce degli orientamenti dell'Arbitro Bancario Finanziario, contenute nelle disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009, e successive modificazioni.

(2) Nelle succursali italiane di banche comunitarie, di istituti di pagamento comunitari e di istituti di moneta elettronica comunitari è individuato un soggetto responsabile che riferisce al legale rappresentante.

-
- al sottoparagrafo 1-*bis.1*, le procedure che gli intermediari adottano per elaborare (1), monitorare e sottoporre a revisione i prodotti (2);
 - al sottoparagrafo 1-*bis.2*, le procedure e le misure organizzative che gli intermediari adottano per la distribuzione dei prodotti.

Le procedure previste dal presente paragrafo sono:

- a) coerenti con le politiche aziendali per l’approvazione di nuovi prodotti adottate in conformità della disciplina sui controlli interni (3);
- b) approvate e sottoposte a riesame periodico da parte dell’organo con funzione di supervisione strategica (4);
- c) periodicamente valutate per verificarne l’adeguatezza e l’efficacia, così da rendere possibile il riesame previsto dalla lettera b) e rimediare alle carenze riscontrate. La valutazione è effettuata con il coinvolgimento delle funzioni aziendali di controllo interno, che riportano direttamente all’organo con funzione di gestione (5).

Le politiche e le procedure previste dal presente paragrafo si applicano ai soli prodotti elaborati (inclusi quelli sostanzialmente modificati) e offerti sul mercato a partire dal:

- 1° gennaio 2020 dalle banche di credito cooperativo, dagli intermediari appartenenti a gruppi con attivo di bilancio consolidato pari o inferiore a 3,5 miliardi di euro e dagli intermediari, non appartenenti a gruppi, con attivo di bilancio pari o inferiore a 3,5 miliardi di euro;
- 1° gennaio 2019 dagli altri intermediari.

(1) L’attività di elaborazione include la creazione, lo sviluppo e la modifica sostanziale di un prodotto, nonché la combinazione di due o più prodotti in un prodotto composto. Per modifica sostanziale si intende la variazione significativa delle caratteristiche di un prodotto già offerto che discende da una decisione dell’intermediario, anche in conseguenza di mutamenti normativi o delle condizioni economiche di mercato. Per realizzare le finalità della disciplina prevista dal presente paragrafo, gli intermediari individuano, nell’ambito delle procedure interne, le ipotesi di modifica sostanziale dei prodotti tenendo conto, tra l’altro, di mutamenti relativi al *target market*, al profilo di rischio dei prodotti e alle loro modalità di offerta e di distribuzione.

(2) L’attività di revisione consiste nell’apportare variazioni a un prodotto quando, anche a seguito dell’attività di monitoraggio, risulta che esso non è più adatto al mercato di riferimento.

(3) Le politiche e le procedure adottate ai sensi del presente paragrafo costituiscono parte integrante del sistema dei controlli interni, la cui disciplina è contenuta: per le banche, nella Circolare della Banca d’Italia n. 285 del 17 dicembre 2013 (Parte I, Titolo IV, Capitolo 3); per gli intermediari finanziari iscritti nell’albo dell’articolo 106 del T.U., nella Circolare della Banca d’Italia n. 288 del 3 aprile 2015 (Titolo III, Capitolo 1); per gli istituti di pagamento e gli istituti di moneta elettronica, nelle Disposizioni di vigilanza per gli istituti di pagamento e gli istituti di moneta elettronica del 17 maggio 2016 (Capitolo VI); **per i gestori di FIA italiani e di FIA UE che erogano credito in Italia a valere sul proprio patrimonio, nel Provvedimento della Banca d’Italia del 5 dicembre 2019 *Regolamento di attuazione degli articoli 4-undecies e 6, comma 1, lettere b) e c-bis*, del TUF (Parte 4, Titolo II).**

(4) Se la regolamentazione applicabile non prevede una distinzione tra la funzione di supervisione strategica e la funzione di gestione, si fa riferimento all’organo di amministrazione.

(5) Se la regolamentazione applicabile non prevede una distinzione tra la funzione di supervisione strategica e la funzione di gestione, si fa riferimento all’organo di amministrazione.

[OMISSIS]

2-quater Politiche e prassi di remunerazione

Il presente paragrafo disciplina le politiche e le prassi che gli intermediari adottano per la remunerazione del personale e dei terzi addetti alla rete di vendita. Resta ferma l'applicazione delle disposizioni di natura prudenziale in materia di politiche e prassi di remunerazione (1).

Ai fini del presente paragrafo si definiscono:

- “remunerazione”, ogni forma di pagamento o beneficio (monetario o non monetario) corrisposto direttamente o indirettamente dall’intermediario al personale e ai terzi addetti alla rete di vendita;
- “prodotti”, le operazioni e i servizi che ricadono nell’ambito di applicazione del titolo VI del T.U.;
- “soggetti rilevanti”, il personale dell’intermediario che offre prodotti ai clienti, interagendo con questi ultimi, nonché coloro a cui questo personale risponde in via gerarchica;
- “intermediari del credito”, i soggetti individuati nella sezione VII.

Gli intermediari adottano e applicano politiche e prassi di remunerazione del personale e dei terzi addetti alla rete di vendita: *i)* coerenti con gli obiettivi e i valori aziendali e le strategie di lungo periodo; *ii)* ispirate a criteri di diligenza, trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela, contenimento dei rischi legali e reputazionali, tutela e fidelizzazione della clientela, rispetto delle disposizioni di auto-disciplina eventualmente applicabili; *iii)* che non si basano esclusivamente su obiettivi commerciali e non costituiscono un incentivo a collocare prodotti non adeguati rispetto alle esigenze finanziarie dei clienti. Gli intermediari assicurano che le politiche e le procedure di gestione delle risorse umane siano coerenti con questi principi.

Gli intermediari tenuti a predisporre una politica di remunerazione ai sensi di altre disposizioni di vigilanza possono redigere un unico documento per dare attuazione anche alla disciplina prevista dal presente paragrafo, a condizione che sia data evidenza alle parti che danno attuazione alla presente disciplina.

Con riguardo al personale preposto alla valutazione del merito creditizio, le politiche e prassi di remunerazione assicurano la prudente gestione del rischio da parte dell’intermediario.

Per il personale preposto alla trattazione dei reclami le politiche e prassi di remunerazione prevedono indicatori che tengono conto, tra l’altro, dei risultati conseguiti nella gestione dei reclami e della qualità delle relazioni con la clientela.

(1) Tali disposizioni sono contenute: per le banche, nella Circolare della Banca d'Italia n. 285 del 17 dicembre 2013 (Parte I, Titolo IV, Capitolo 2); per gli intermediari finanziari iscritti nell'albo dell'articolo 106 del T.U., nella Circolare della Banca d'Italia n. 288 del 3 aprile 2015 (Titolo III, Capitolo 1); **per i gestori di FIA italiani e di FIA UE che erogano credito in Italia a valere sul proprio patrimonio, nel Provvedimento della Banca d'Italia del 5 dicembre 2019 Regolamento di attuazione degli articoli 4-undecies e 6, comma 1, lettere b) e c-bis), del TUF (Parte 4, Titolo III).**

2-quater.1 Politiche e prassi di remunerazione per i soggetti rilevanti e gli intermediari del credito (1)

Gli intermediari adottano e applicano politiche e prassi di remunerazione dei soggetti rilevanti e degli intermediari del credito che tengono conto dei diritti e degli interessi dei clienti in relazione all'offerta dei prodotti. A questo fine, gli intermediari assicurano che:

- a) la remunerazione non determini incentivi tali da indurre i soggetti rilevanti e gli intermediari del credito a perseguire gli interessi propri o dell'intermediario a danno dei clienti;
- b) sia tenuto conto di ogni rischio che può determinare un pregiudizio per i clienti; gli intermediari adottano opportuni accorgimenti per presidiare questo rischio;
- c) la componente variabile della remunerazione (ove prevista) dei soggetti rilevanti e degli intermediari del credito:
 - i) sia ancorata a criteri quantitativi e qualitativi (2);
 - ii) non costituisca un incentivo a offrire uno specifico prodotto, o una specifica categoria o combinazione di prodotti (es., perché particolarmente vantaggiosi per l'intermediario ovvero per i soggetti rilevanti o per gli intermediari del credito), quando da ciò può derivare un pregiudizio per il cliente in termini, tra l'altro, di offerta di un prodotto non adeguato alle esigenze finanziarie del cliente, o che comporta maggiori costi di un altro prodotto anch'esso adeguato, coerente e utile rispetto agli interessi, agli obiettivi e alle caratteristiche del cliente;
 - iii) sia adeguatamente bilanciata rispetto alla componente fissa della remunerazione;
 - iv) sia soggetta a meccanismi di correzione tali da consentirne la riduzione (anche significativa) o l'azzeramento, ad esempio nel caso di comportamenti, da parte dei soggetti rilevanti o degli intermediari del credito, che abbiano determinato o concorso a determinare un danno significativo per i clienti ovvero una violazione rilevante della disciplina contenuta nel titolo VI del T.U., delle relative disposizioni di attuazione o di codici etici o di condotta a tutela della clientela applicabili all'intermediario.

Le politiche di remunerazione elaborate ai sensi del presente sotto-paragrafo includono, oltre ai profili di cui alle lettere a), b) e c), anche: *i)* l'illustrazione degli obiettivi che esse perseguono; *ii)* l'indicazione del numero dei soggetti rilevanti e

(1) Il presente sotto-paragrafo dà attuazione agli Orientamenti dell'Autorità Bancaria Europea concernenti le politiche e prassi di remunerazione relative alla vendita e alla fornitura di prodotti e servizi bancari al dettaglio del 13 dicembre 2016.

(2) In particolare, la remunerazione variabile non può basarsi solo sul raggiungimento di obiettivi quantitativi legati alla vendita dei prodotti, ma tiene conto anche di altri criteri (es., fidelizzazione e livello di soddisfazione della clientela).

degli intermediari del credito a cui esse si applicano, nonché del ruolo e delle funzioni da essi ricoperti (1).

Le politiche di remunerazione sono adeguatamente documentate e la relativa documentazione è conservata per un periodo non inferiore a cinque anni. La documentazione include anche l'illustrazione delle modalità con cui le politiche sono state attuate, con particolare riguardo all'applicazione dei criteri per la determinazione della componente variabile della remunerazione, ove prevista.

Gli intermediari informano in modo chiaro e comprensibile i soggetti rilevanti e gli intermediari del credito sulle politiche e prassi di remunerazione a essi applicabili, prima che questi siano preposti all'offerta dei prodotti. Le politiche e le prassi di remunerazione sono in ogni caso facilmente accessibili ai soggetti rilevanti e agli intermediari del credito.

Le politiche e le prassi di remunerazione sono adottate dall'organo con funzione di supervisione strategica – o, se l'individuazione di quest'ultimo non è richiesta dalla regolamentazione applicabile, dall'organo di amministrazione – che è anche responsabile della loro corretta attuazione e di eventuali modifiche alle stesse. Ai fini dell'adozione delle politiche di remunerazione, l'organo si avvale del contributo del comitato remunerazioni (ove istituito), della funzione risorse umane e delle funzioni aziendali di controllo (2).

Gli intermediari sottopongono le politiche e prassi di remunerazione dei soggetti rilevanti e degli intermediari del credito a riesame almeno annuale, anche allo scopo di assicurare una periodica valutazione dell'adeguatezza dei presidi adottati a fronte dei rischi di cui alla lettera b) del presente sotto-paragrafo; a questi fini, è previsto un coinvolgimento della funzione di conformità o, in sua assenza, dell'*internal audit*. Quando, all'esito del riesame, emergono lacune o profili di inadeguatezza nelle politiche e nelle prassi di remunerazione, queste sono prontamente modificate.

[OMISSIS]

(1) Per i soggetti rilevanti, l'indicazione riporta in maniera distinta il numero dei soggetti che offrono prodotti ai clienti interagendo con questi ultimi e dei soggetti ai quali i primi rispondono in via gerarchica.

(2) La funzione di *compliance*, tra l'altro, attesta la conformità delle politiche di remunerazione alle disposizioni del presente paragrafo.



DISPOSIZIONI SUI SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE
CONTROVERSIE IN MATERIA DI OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E
FINANZIARI

[OMISSIS]

SEZIONE I
DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

[OMISSIS]

2. Fonti normative

La materia è regolata dalle seguenti disposizioni:

— direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori);

— regolamento UE n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR per i consumatori);

— regolamento di esecuzione (UE) n. 1051/2015 della Commissione del 10 luglio 2015 relativo alle modalità per l'esercizio delle funzioni della piattaforma di risoluzione delle controversie online, alle caratteristiche del modulo di reclamo elettronico e alle modalità della cooperazione tra i punti di contatto di cui al regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori;

— articolo 128-*bis* del T.U., che prevede l'adesione dei soggetti di cui all'articolo 115 del medesimo testo unico a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela, rimettendo al CICR la definizione dei criteri di svolgimento delle procedure e di composizione dell'organo decidente;

— articolo 127, comma 01, del T.U., che - con riguardo alla trasparenza delle condizioni contrattuali e alla correttezza dei rapporti con la clientela - attribuisce alla Banca d'Italia il compito di dettare, in conformità alle deliberazioni del CICR, anche disposizioni in materia di organizzazione e controlli interni;

— articolo 114.13 del T.U., che prevede che ai gestori di crediti in sofferenza si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni contenute nel titolo VI del medesimo testo unico;

— **articolo 46-*quater* del T.U.F., che estende ai gestori di FIA italiani e di FIA UE, per i crediti erogati in Italia a valere sul proprio patrimonio, l'applicazione delle disposizioni contenute nel Titolo VI del T.U.;**

— articolo 40 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, che prevede per gli utilizzatori dei servizi di pagamento il diritto di avvalersi di sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie e, a tal fine, stabilisce che le banche, gli istituti di moneta

elettronica e gli istituti di pagamento aderiscono ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dall'articolo 128-*bis* del T.U.;

— articolo 5, comma 1-*bis*, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, che prevede, per le controversie in materia di contratti bancari e finanziari, l'obbligo di esperire preliminarmente il procedimento di mediazione ai sensi del medesimo decreto, ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 128-*bis* del T.U., quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale;

— decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, recante l'attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori;

— decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), come modificato dal decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 che per lo svolgimento delle funzioni di cui agli articoli 141-*nonies* e 141-*decies* del medesimo decreto ha designato la Banca d'Italia quale Autorità Nazionale Competente con riferimento ai sistemi di risoluzione delle controversie disciplinati ai sensi dell'art. 128-*bis* del T.U.;

— art. 3, comma 8, del decreto legislativo 30 luglio 2024, n. 116, recante l'attuazione della direttiva (UE) 2021/2167, che prevede l'applicazione della deliberazione del CICR del 29 luglio 2008, n. 275, e successive modificazioni, ai gestori di crediti in sofferenza e ai gestori di crediti dell'Unione europea;

— **art. 1, comma 2, del decreto legislativo 13 marzo 2026, n. 39, recante il recepimento della direttiva (UE) 2024/927, che prevede l'applicazione della deliberazione del CICR del 29 luglio 2008, n. 275, e successive modificazioni, ai gestori di FIA italiani e di FIA UE che erogano crediti in Italia a valere sul proprio patrimonio;**

— deliberazione del CICR n. 275 del 29 luglio 2008 e successive modificazioni, 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”.

Si richiamano, inoltre:

— l'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, che esclude l'applicazione del titolo VI del T.U. 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 del medesimo decreto legislativo. In ogni caso, alle operazioni di credito al consumo si applicano le pertinenti disposizioni del titolo VI del T.U.;

— la raccomandazione della Commissione Europea 98/257/CE del 30 marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo;

— le “Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” emanate dalla Banca d'Italia il 29 luglio 2009 e successive modificazioni (di seguito “disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari”).

3. Definizioni

Ai fini della presente disciplina si definiscono:

- “*Arbitro Bancario Finanziario*” o “*ABF*”, i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati dalle presenti disposizioni ⁽¹⁾;
- “*associazioni degli intermediari*”, gli organismi associativi riconosciuti dalla Banca d'Italia, ai sensi del paragrafo 2 della sezione III, ai fini della designazione del componente dell'organo decidente espressione degli intermediari;
- “*cliente*”, il soggetto che ha o ha avuto un rapporto contrattuale o è entrato in relazione ⁽²⁾ con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento ⁽³⁾. Per le operazioni di *factoring*, si considera cliente il cedente, nonché il debitore ceduto con cui il cessionario abbia convenuto la concessione di una dilazione di pagamento. Con riferimento all'acquisto e alla gestione di crediti in sofferenza, si considera cliente il debitore ceduto. Non rientrano nella definizione di cliente i soggetti che svolgono in via professionale attività nei settori bancario, finanziario, assicurativo, previdenziale e dei servizi di pagamento, a meno che essi agiscano per scopi estranei all'attività professionale;
- “*consumatore*”, qualsiasi persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;
- “*controversia transfrontaliera*” la controversia, sottoposta all'ABF, che riguarda un cliente domiciliato in uno Stato membro dell'Unione europea diverso da quello in cui è stabilito l'intermediario;
- “*intermediari*”, le banche, gli intermediari finanziari iscritti nell'albo previsto dall'articolo 106 del T.U., i confidi iscritti nell'elenco previsto dall'articolo 112 del T.U. ⁽⁴⁾, gli istituti di moneta elettronica, gli istituti di pagamento, Poste Italiane S.p.A. in relazione all'attività di bancoposta, i gestori di crediti in sofferenza iscritti nell'albo previsto dall'articolo 114.5 del T.U., **i gestori di FIA italiani e di FIA UE che erogano crediti in Italia a valere sul proprio patrimonio**, le banche e gli intermediari esteri che svolgono in Italia nei confronti del pubblico operazioni e servizi disciplinati dal titolo VI

⁽¹⁾ Ai sensi della delibera del CICR n. 275 del 29 luglio 2008 e successive modificazioni, per sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie si intende l'insieme formato dall'organo decidente, composto in funzione degli interessi degli intermediari e dei clienti coinvolti nella controversia, dal procedimento e dalle relative strutture organizzative regolato dalla presente disciplina.

⁽²⁾ Tra le ipotesi di relazione con l'intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari rientrano anche le trattative precontrattuali, che possono dar luogo a controversie concernenti il rispetto delle norme in materia di trasparenza, indipendentemente dall'effettiva conclusione di un contratto.

⁽³⁾ Il riferimento è alla nozione di servizi di pagamento contenuta nella disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari.

⁽⁴⁾ Fino alla istituzione dell'elenco di cui all'articolo 112 del T.U. per i confidi diversi da quelli tenuti ad iscriversi all'albo previsto dall'articolo 106 del T.U. si fa riferimento all'elenco generale dedicato ai confidi ai sensi dell'art. 155, comma 4, del T.U. (nel testo precedente la riforma recata dal D.lgs. 13 agosto 2010, n. 141).

del T.U. La qualifica di intermediario deve sussistere al momento della ricezione del ricorso ⁽¹⁾;

— “*reclamo*”, ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es., lettera, fax, e-mail) all’intermediario un suo comportamento anche omissivo.

[OMISSIS]

⁽¹⁾ Fa fede il protocollo della data di ricezione del ricorso. Non è possibile presentare ricorso all’ABF nei confronti degli intermediari dalla data di efficacia del provvedimento che ne dispone la revoca o la decadenza dall’autorizzazione ai sensi degli artt. 14, 96 *quinquies* e 113 *ter* T.U. A partire dal termine previsto dall’art. 83, comma 1 del T.U. non possono essere proposti né proseguiti ricorsi nei confronti degli intermediari sottoposti a liquidazione coatta amministrativa, o nei confronti di *residual entities* sottoposte a liquidazione a seguito di una procedura di risoluzione; il Collegio o il Presidente dichiarano che il ricorso non può proseguire.