
Conto di pagamento con caratteristiche di base. Orientamenti di Vigilanza sul comportamento degli intermediari.

1. Principali riferimenti normativi

Con il recepimento della direttiva 2014/92 in materia di conti di pagamento (PAD), è stata introdotta nel Testo Unico Bancario la disciplina del “conto di base”, un conto di pagamento che consente l’esecuzione di un determinato numero di operazioni senza addebito di spese, a fronte del pagamento di un canone annuale onnicomprensivo. Il canone deve essere coerente con le finalità di inclusione finanziaria dello strumento; in particolare, il conto deve essere gratuito per le fasce di clientela con ISEE o redditi da pensione inferiori a soglie definite con decreto ministeriale¹.

La disciplina riconosce un diritto individuale dei consumatori legalmente soggiornanti nell’Unione europea a ottenere l’apertura del conto di base. A tale diritto corrisponde l’obbligo di mettere a disposizione questa tipologia di conto da parte di banche, Poste Italiane e altri prestatori di servizi di pagamento abilitati a offrire servizi collegati a un conto di pagamento².

L’obbligo di offerta trova un limite nella disciplina di contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo.

2. Principali problematiche riscontrate nell’azione di Vigilanza di tutela

In Italia la diffusione del conto di base tra i consumatori è ancora limitata, anche in confronto con altri paesi dell’Unione europea. Le analisi svolte dalla Banca d’Italia hanno evidenziato numerosi casi in cui l’accesso al prodotto è ostacolato o scoraggiato in modo ingiustificato.

Le principali problematiche emerse nell’attività di Vigilanza di tutela sono:

- mancato inserimento del conto di base nel catalogo dei prodotti offerti o incompletezza dei servizi essenziali ad esso collegati;
- carenze nella normativa interna (ad esempio, sulle caratteristiche del prodotto e sulla clientela destinataria), nella documentazione di trasparenza e nell’assistenza al consumatore;
- scarsa conoscenza del prodotto da parte del personale della rete e mancata prospezione del conto ai clienti vulnerabili;
- resistenze ingiustificate nell’apertura del conto di base a richiedenti che ne hanno potenzialmente diritto (ad esempio, soggetti non residenti ma legalmente soggiornanti nell’Unione europea, soggetti riconducibili genericamente a categorie considerate ad alto rischio di riciclaggio, soggetti con condizioni patrimoniali e finanziarie precarie);
- limiti delle procedure informatiche che non consentono l’apertura del conto a clienti in possesso di documenti legittimi, ancorché diversi da quelli ordinariamente gestiti (ad esempio, codice fiscale provvisorio non alfanumerico o ricevuta della domanda di permesso di soggiorno).

¹ Cfr. artt. 126-*noviesdecies* e seguenti del TUB.

² L’obbligo si considera assolto laddove sia già a catalogo un conto di pagamento che non prevede costi a carico del consumatore per le operazioni incluse nel conto di base. In questo caso, il foglio informativo specifica che tale prodotto sostituisce il conto di base ed è soggetto alla relativa disciplina.

Anche le segnalazioni di consumatori e di associazioni di categoria evidenziano difficoltà nell'ottenere l'apertura del conto di base, mancanza di trasparenza nelle motivazioni del rifiuto e offerta di prodotti alternativi più costosi per il cliente.

3. Aspettative della Vigilanza di tutela

Al fine di assicurare il pieno diritto dei consumatori al conto di base previsto dalla normativa vigente, si invitano i prestatori di servizi di pagamento ad adeguare la normativa interna, le procedure, le modalità di offerta e i controlli in modo da superare ogni ostacolo che possa limitare l'accesso a questa tipologia di conto. In linea con alcune buone prassi osservate sul mercato, la Banca d'Italia si attende che:

Normativa interna

- sia chiarito che l'obbligo di offrire il conto di base si estende ai consumatori legalmente soggiornanti non solo in Italia, ma anche in tutto il territorio dell'Unione europea, compresi quelli senza fissa dimora, i rifugiati e i richiedenti asilo;
- sia precisato che valutazioni generiche legate a situazioni personali ed economico-patrimoniali del richiedente non possono giustificare il rifiuto dell'apertura del conto di base, mentre debbono essere considerate per verificare il diritto a ottenere le agevolazioni previste per il conto stesso;
- sia indicato che, come previsto dalla normativa per il contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo, le valutazioni dei profili rilevanti in tale ambito vanno effettuate caso per caso, in modo proporzionato e tenendo conto delle caratteristiche del singolo consumatore e dell'operatività concretamente attesa. Tali valutazioni non devono basarsi su automatismi né comportare rifiuti fondati esclusivamente sull'appartenenza del cliente a categorie generalmente considerate più rischiose;
- sia prevista l'offerta del conto di base in tutti i casi in cui lo stesso sia pienamente coerente con le esigenze finanziarie del consumatore oppure quando emergano profili di particolare vulnerabilità economica; il conto di base andrà sempre prospettato alla clientela, anche in caso di offerte di conti di pagamento alternativi pure destinati a soddisfare esigenze di base, evidenziando le differenti condizioni;

Processi e procedure

- siano adattati gli applicativi e i sistemi informatici per gestire anche informazioni e documenti non ordinari (ad esempio, codice fiscale provvisorio non alfanumerico o ricevuta della domanda di permesso di soggiorno) a supporto delle richieste di apertura del conto di base;
- siano realizzate procedure che assicurino la tempestiva comunicazione al consumatore della mancata apertura del conto, indicando le motivazioni del rifiuto (salvo eccezioni legate a ragioni di ordine pubblico, pubblica sicurezza e antiriciclaggio) e la possibilità di rivolgersi alla Banca d'Italia o all'Arbitro Bancario Finanziario per la tutela dei propri diritti;
- sia assicurato un processo strutturato di rilevamento, classificazione e gestione delle doglianze e degli altri segnali di difficoltà nell'accesso al conto di base, inclusi i casi di mancata apertura o di rinuncia del cliente nel corso dell'istruttoria, per individuare eventuali criticità ricorrenti di natura procedurale, informatica, documentale o applicativa e attivare tempestivamente le necessarie misure correttive;

- siano previsti flussi informativi periodici agli organi aziendali sul collocamento del conto di base, comprensivi di evidenze su eventuali lamentele dei clienti, problematiche riscontrate e connesse azioni rimediali;

Modalità di offerta

- sia data specifica e adeguata pubblicità al prodotto, evidenziandone la gratuità per i clienti vulnerabili, nei siti *web* degli operatori, nei canali digitali utilizzati (ad esempio, le *app*) e nei locali destinati al pubblico (ad esempio, mediante affissione di avvisi);
- siano realizzati programmi formativi a favore degli addetti alla rete di vendita sulle caratteristiche del conto di base e sulle modalità di offerta previste dalla normativa interna nonché sugli standard minimi di servizio da garantire alla clientela vulnerabile;
- sia valutata l'opportunità, in una logica di tutela sostanziale della clientela vulnerabile, di proporre ai correntisti aventi diritto al conto di base gratuito il passaggio, senza oneri aggiuntivi, a tale prodotto. Tali consumatori andranno adeguatamente informati circa le caratteristiche del conto di base e gli effetti del passaggio sul rapporto in essere e sui servizi originariamente fruiti (ad esempio, esigenza di chiudere il precedente conto per aprirne uno nuovo, con diverso contratto e IBAN e con possibili differenti funzionalità);

Controlli

- le funzioni di controllo programmino verifiche periodiche per accertare la correttezza sostanziale dei comportamenti del personale addetto alla vendita, l'adeguatezza delle procedure e degli applicativi informatici in uso nonché il pieno rispetto della normativa e delle disposizioni interne.

4. Azioni correttive e tempistiche

Entro il 30 novembre 2026, la funzione di *Compliance* e l'*Internal Audit*, nell'ambito delle rispettive competenze, dovranno verificare la piena coerenza degli assetti, delle procedure e delle prassi con le previsioni normative e le aspettative di questo Istituto, in modo da assicurare il definitivo superamento di ogni ostacolo all'accesso al conto di base.

Una relazione interna sugli esiti degli accertamenti, in cui si evidenzino eventuali carenze e conseguenti azioni rimediali, dovrà essere approvata dal Consiglio di Amministrazione³.

Quest'ultimo informerà questo Istituto, all'indirizzo vic@pec.bancaditalia.it, di eventuali carenze residue al 30 novembre e alleggerà il piano di rimedio approvato.

³ Ove non presente, dal corrispondente Organo di governo.