

DIPARTIMENTO VIGILANZA BANCARIA E FINANZIARIA
SERVIZIO TUTELA DEI CLIENTI E ANTIRICICLAGGIO (902)
DIVISIONE VERIFICHE TRASPARENZA E CORRETTEZZA (003)

Rifer. a nota n. del

Classificazione VII 2 8

Oggetto Remunerazione di affidamenti e sconfinamenti. Orientamenti di vigilanza.

[La remunerazione di affidamenti e sconfinamenti è soggetta alle previsioni dell'articolo 117-bis del TUB e del D.M. n. 644 del 30 giugno 2012.

Gli affidamenti concessi per mezzo di contratti di apertura di credito regolata in conto corrente o a valere su conti di pagamento possono comportare l'applicazione alla clientela di un tasso di interesse e di una commissione onnicomprensiva ("CO"). Agli sconfinamenti, oltre a un tasso di interesse, può essere applicata una commissione di istruttoria veloce ("CIV") al ricorrere delle condizioni indicate dal D.M. 644/2012.

Nel corso dell'attività di controllo sulle modalità di applicazione delle norme in materia, la Banca d'Italia ha rilevato disomogeneità nell'interpretazione e nelle prassi applicative adottate dagli intermediari, alcune criticità connesse ai peculiari meccanismi operativi delle predette commissioni e ambiti di miglioramento delle condotte sin qui tenute dagli intermediari vigilati.

Per conseguire la rimozione delle più frequenti anomalie, assicurare la conformità delle prassi applicative e favorire condotte più attente alla qualità delle relazioni con la clientela, vengono di seguito illustrati gli orientamenti di vigilanza seguiti dalla Banca d'Italia nella propria attività di controllo. L'accluso documento fornisce indicazioni distinte in tre aree di rilievo: **governo e assetto organizzativo; prassi applicative e operative; controlli interni**. Le sezioni si compongono di parti di testo libero ove sono descritte sinteticamente le principali criticità riscontrate e le indicazioni applicative per gli intermediari desumibili dal complesso delle previsioni normative di riferimento; in separati box colorati sono riportate alcune buone prassi, utili ad innalzare il livello di tutela della clientela e a minimizzare l'esposizione degli intermediari a rischi legali e reputazionali.

Gli operatori terranno presenti gli elementi indicati per l'eventuale revisione delle soluzioni di carattere organizzativo e applicativo sin qui seguite, e per l'eventuale adozione di interventi correttivi e migliorativi; la Banca d'Italia auspica una progressiva convergenza verso le buone prassi rilevate nello svolgimento dei controlli, in quanto utili a favorire il miglioramento dei rapporti con la clientela ed un più efficace presidio del rischio di non conformità.

Nella propria attività di controllo, la Banca d'Italia valuterà le soluzioni adottate dagli intermediari tenendo conto dei presenti orientamenti e reputerà conformi le condotte aderenti al contenuto degli stessi.

Il Governatore

Firmato digitalmente da
IGNAZIO VISCO

Delibera 286/2018

REMUNERAZIONE DI AFFIDAMENTI E SCONFINAMENTI. ORIENTAMENTI DI VIGILANZA

INDICE

I. GOVERNO E ASSETTO ORGANIZZATIVO

I.1. DISCIPLINA INTERNA

I.2. METODOLOGIA DI DETERMINAZIONE DEI COSTI SOSTENUTI PER L'ISTRUTTORIA VELOCE

II. PRASSI APPLICATIVE E OPERATIVE

II.1. COMMISSIONE ONNICOMPENSIVA

II.2. COMMISSIONE DI ISTRUTTORIA VELOCE

III. CONTROLLI INTERNI

I. GOVERNO E ASSETTO ORGANIZZATIVO

1. Buone relazioni con la clientela richiedono accorgimenti organizzativi adeguati ad assicurare una puntuale allocazione e definizione delle responsabilità e degli adempimenti connessi all'applicazione della normativa, garantire il coordinamento tra le diverse funzioni interessate e le regole che ne disciplinano l'operatività, favorire la consapevolezza del personale coinvolto nella gestione dei processi, fare leva su un sistema di controlli proporzionato ed efficace.

I.1 DISCIPLINA INTERNA

2. I controlli svolti presso alcuni intermediari hanno evidenziato casi di disorganicità e genericità delle disposizioni interne in tema di costo per la clientela degli affidamenti e degli sconfinamenti, talvolta limitate ai manuali operativi rilasciati dai gestori dei sistemi informatici. È stato rilevato inoltre un ridotto coinvolgimento degli organi con funzioni strategiche, di gestione e di controllo su queste importanti tematiche.

3. In base alla normativa vigente, l'adozione di un quadro di regole interne in materia di remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti è necessaria sia per il pieno rispetto della normativa di riferimento ⁽¹⁾ sia per una elevata qualità dei rapporti con la clientela e per la prevenzione dei rischi legali e reputazionali ⁽²⁾. Il quadro di regole interne deve trattare in maniera completa e organica la materia, tenendo conto delle caratteristiche strutturali e operative dell'intermediario. In linea con criteri di proporzionalità, il quadro delle regole interne può articolarsi in disposizioni generali e di principio e disposizioni più strettamente applicative e operative. Dal complesso delle indicazioni contenute nelle Disposizioni di vigilanza in materia di compiti e funzioni degli organi sociali ⁽³⁾ discende che almeno le politiche generali devono essere approvate dall'Organo con funzione di supervisione strategica.

4. È buona prassi che l'approvazione delle politiche generali in materia di affidamenti e sconfinamenti sia preceduta da una formale valutazione da parte delle funzioni di *Risk management* e di *Compliance*. Nel caso di gruppi bancari, esse possono essere definite dagli organi della capogruppo e attuate dalle società del gruppo in relazione alle proprie caratteristiche operative

5. Le politiche generali dovrebbero specificare quali elementi delle disposizioni applicative e operative richiedono il preventivo vaglio della funzione di *Compliance*.

6. Le regole interne devono contenere indicazioni almeno su: *i)* i prodotti di finanziamento offerti alla clientela soggetti alle forme di remunerazione previste dall'art. 117-*bis* del TUB; *ii)* le voci di spesa o commissioni che si ritengono compatibili con i principi di onnicomprensività tanto della commissione onnicomprensiva (CO) quanto della

⁽¹⁾ Art. 117-*bis* del TUB e D.M. 644/2012.

⁽²⁾ Le Disposizioni di Trasparenza, sez. XI, par. 1, 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. Le Disposizioni sono complementari alle discipline concernenti la funzione di conformità nonché l'organizzazione ed i controlli interni. Al par. 2 della stessa sezione è previsto che gli intermediari adottano procedure interne volte ad assicurare una valutazione della struttura dei prodotti offerti anche con riferimento alla loro conformità a prescrizioni imperative di legge.

⁽³⁾ Cfr. in particolare, per le banche, la Circolare 285, Parte Prima, Titolo IV, Capitolo 1, sez. III, par. 2.2 e, per gli Istituti di pagamento e gli Istituti di moneta elettronica, il provvedimento del 17 maggio 2016, Capitolo VI, par. 1.

commissione di istruttoria veloce (CIV); *iii*) l'elencazione tassativa delle causali di addebito da assoggettare o da esentare dalla CIV; *iv*) le modalità di svolgimento dell'istruttoria veloce ⁽⁴⁾; *v*) la metodologia di calcolo dei costi di istruttoria rilevanti ai fini della tariffazione della CIV, i criteri per procedere al suo aggiornamento, nonché le strutture aziendali responsabili dei processi di rilevazione e validazione; *vi*) le attività di controllo dedicate, la relativa periodicità, i soggetti responsabili, nonché le linee di *reporting* e le modalità di rendicontazione agli organi aziendali; *vii*) il funzionamento di franchigie, massimali, soglie di significatività e/o altre condizioni di maggior favore stabilite nei confronti della clientela, qualora siano presenti ⁽⁵⁾.

7. Alla luce delle contiguità esistenti, occorre assicurare il pieno coordinamento tra le regole interne in materia di remunerazione degli affidamenti e sconfinamenti, quelle concernenti il credito e le istruzioni operative sul funzionamento degli applicativi informatici ⁽⁶⁾.
8. Gli intermediari devono assicurare una piena conoscenza da parte del personale del contenuto delle regole interne mediante la diffusione capillare dei testi e l'adozione di apposite iniziative formative.

1.2 METODOLOGIA DI DETERMINAZIONE DEI COSTI SOSTENUTI PER L'ISTRUTTORIA VELOCE

9. Il D.M. n. 644 del 30 giugno 2012 stabilisce che la CIV sia determinata in misura fissa e non possa eccedere i costi mediamente sostenuti per svolgere l'istruttoria veloce e a questa direttamente connessi. La determinazione in misura fissa della CIV consente ai clienti di conoscere con chiarezza *ex ante* l'ammontare esatto degli oneri applicabili in caso di sconfinamento e di confrontare le condizioni proposte dai diversi operatori. La commisurazione ai costi richiesta dalla legge comporta che la CIV non può rappresentare una fonte di profitto per l'intermediario.
10. I controlli condotti hanno evidenziato carenze nell'individuazione dei costi presi in considerazione nelle metodologie di calcolo e tariffazione della CIV: talvolta sono stati inclusi fra le spese ristorabili oneri diversi da quelli dell'istruttoria per la concessione dello sconfinamento ovvero non sono state aggiornate le spese considerate, pur essendosi queste ridotte per effetto del miglioramento dell'efficienza aziendale.
11. In via generale ⁽⁷⁾, laddove la normativa richieda che i corrispettivi richiesti alla clientela non possano superare le spese sostenute (o comunque siano adeguati e proporzionati), la loro quantificazione deve risultare da un documento formale, vagliato dalle strutture di controllo e approvato ai livelli previsti dall'organizzazione aziendale.
12. Per il corretto adempimento degli obblighi previsti dalla legge ⁽⁸⁾, si rammenta che: *i*) è necessario che i costi presi in considerazione siano esclusivamente quelli connessi con lo svolgimento di un'attività istruttoria "veloce" preventiva alla concessione del credito, nei casi predeterminati in cui essa è richiesta, sicché tra questi non possono essere inclusi quelli rivenienti, ad esempio, dal monitoraggio e gestione *ex post* degli sconfinamenti; *ii*) i criteri utilizzati per la rilevazione devono essere supportati da motivazioni documentate e verificabili che tengano conto della concreta operatività aziendale.

⁽⁴⁾ Ad es., gli adempimenti di carattere operativo, gli addetti e le strutture coinvolte, la documentazione da acquisire, etc.

⁽⁵⁾ Cfr. Disposizioni di Trasparenza, sez. XI, D.M. 644/2012, Circolare 285, Parte prima, Titolo IV, Cap. 1 e provvedimento del 17 maggio 2016 (Disposizioni di Vigilanza per gli Istituti di pagamento e gli Istituti di moneta elettronica), Cap. VI.

⁽⁶⁾ Ad es., aggiornando periodicamente l'elenco delle causali di addebito sensibili all'applicazione della CIV.

⁽⁷⁾ Cfr. Sezione XI, paragrafo 2, delle Disposizioni di Trasparenza.

⁽⁸⁾ Cfr. art. 117-*bis*, comma 2, del TUB e art. 4, comma 4, del DM 644/2012.

13. Le metodologie di quantificazione dei costi vanno periodicamente valutate per verificarne l'adeguatezza e rimediare alle carenze eventualmente riscontrate, tenendo anche conto dei reclami pervenuti; esse devono tener conto dei processi rilevanti in materia di concessione del credito e della tipologia di clienti interessati, con particolare riguardo alla differenziazione tra consumatori e non consumatori. I costi presi in considerazione per la definizione della commissione devono essere aggiornati in funzione dei processi di efficientamento dell'attività.
14. Qualora la metodologia sia identificata e adottata a livello di gruppo, è necessario che i singoli intermediari tengano conto delle specifiche caratteristiche operative e della struttura dei costi aziendali per garantire che la quantificazione sia coerente con il processo di istruttoria veloce in concreto svolto e che le commissioni applicate non siano superiori agli oneri mediamente sopportati per la concessione degli sconfinamenti.

II. PRASSI APPLICATIVE E OPERATIVE

II.1 COMMISSIONE ONNICOMPENSIVA ⁽⁹⁾

15. Con riferimento alle aperture di credito concesse "per smobilizzo portafoglio" a carattere rotativo, l'attività di vigilanza ha rilevato in numerosi casi l'applicazione, in aggiunta alla CO, di spese connesse alla semplice presentazione dei documenti anticipati, talora commisurate all'importo facciale dei documenti, ovvero alla tenuta/movimentazione del connesso conto di appoggio (c.d. "conto tecnico"). È altresì emerso che in alcuni casi l'impostazione dei sistemi informatici comporta l'applicazione della CIV anche a fronte di utilizzi di fidi già deliberati e operativi sui quali è iniziato a decorrere il termine di calcolo della CO. Infine, è stata riscontrata la prassi di far coincidere la data di operatività dei fidi con la data di delibera, con il conseguente utilizzo ai fini del calcolo della CO di un periodo più ampio rispetto a quello in cui il cliente ha la conoscenza e l'effettiva possibilità di usufruire della facilitazione creditizia concessa.
16. Sono incluse fra le aperture di credito tutte quelle fattispecie, note alla prassi bancaria, nelle quali la disponibilità sul conto sia generata da operazioni di anticipo su crediti, documenti e altri effetti, indipendentemente dalle modalità con le quali le somme sono messe a disposizione, a condizione che la facilitazione sia concessa a valere su un plafond avente carattere rotativo. Tali operazioni, che usualmente danno luogo a un collegamento funzionale tra una pluralità di contratti ⁽¹⁰⁾, possono comportare l'applicazione di oneri ulteriori rispetto alla CO solo nei limiti in cui questi ultimi remunerino attività che non siano a esclusivo servizio dell'apertura di credito concessa.
17. Non sono pertanto in linea con la regola dell'onnicomprendività le strutture commissionali che prevedano l'applicazione di oneri: a) correlati alla mera presentazione dei documenti di cui si richiede l'anticipazione, posto che la presentazione rappresenta, in ipotesi della specie, l'unica modalità attraverso la quale il cliente può fruire della specifica forma tecnica di fido;

⁽⁹⁾ La CO, di ammontare non superiore allo 0,5% per trimestre della somma messa a disposizione del cliente, può essere prevista con riferimento: i) agli affidamenti concessi nella forma dell'apertura di credito regolata in conto corrente, laddove – stante la natura rotativa della facilitazione – il cliente ha la facoltà di utilizzare e di ripristinare la disponibilità dell'affidamento; ii) agli affidamenti a valere su conti di pagamento, concessi conformemente a quanto previsto dall'articolo 114-*octies*, comma 1, lettera a), del TUB, con esclusione degli affidamenti a valere su carte di credito. L'onnicomprendività della commissione comporta il divieto di applicare ulteriori oneri in relazione alla messa a disposizione dei fondi o all'utilizzo dei medesimi, ivi inclusi la commissione per l'istruttoria, le spese relative al conteggio degli interessi e ogni altro corrispettivo per attività che sono a esclusivo servizio dell'affidamento: cfr. art. 2, comma 1, e art. 3, comma 2, lett. i) del D.M. n. 644/2012.

⁽¹⁰⁾ Quali, normalmente, oltre al conto corrente, l'apertura di credito e lo sconto.

b) per la tenuta, movimentazione e liquidazione periodica di eventuali “conti tecnici” strettamente funzionali alla gestione delle operazioni di anticipo, in quanto il “conto tecnico” è uno strumento operativo del tutto servente all’affidamento concesso al cliente.

18. Per prevenire rischi di duplicazione degli addebiti, nonché di applicazione della CO per un periodo di tempo superiore a quello per il quale il cliente ha l’effettiva possibilità di disporre della facilitazione creditizia, risulta necessaria l’adozione di specifici accorgimenti (es. organizzativi o informatici). Ciò al fine di definire univocamente la data di decorrenza delle commissioni applicate ai fidi e non consentire la contestuale applicazione di commissioni onnicomprensive e di istruttoria veloce nel caso in cui il cliente utilizzi crediti già deliberati e perfezionati dal punto di vista negoziale, ma non ancora operativi per ragioni riconducibili esclusivamente all’intermediario. La corretta decorrenza deve inoltre essere assicurata in caso di variazioni della percentuale di commissione applicata, o dell’importo dell’affidamento.

19. Fermi restando i massimali trimestrali stabiliti dalla legge, costituisce una buona prassi la determinazione di politiche commissionali che prevedano una calibrazione del valore percentuale della CO che valorizzi aspetti quali il grado di rischiosità del credito, la tipologia e qualità delle garanzie offerte e le attività necessarie per la gestione continuativa dell’accordato in relazione alla specifica forma tecnica concordata.

II.2 COMMISSIONE DI ISTRUTTORIA VELOCE ⁽¹¹⁾

20. La Vigilanza ha rilevato in alcuni casi la ripetuta applicazione di CIV in un arco temporale ristretto, per un ammontare di sconfinamento contenuto e/o a fronte di incrementi di importo irrilevante, indicativa di automatismi informatici che rendono quanto meno dubbio l’effettivo compimento dell’attività di istruttoria veloce da parte dell’intermediario. È risultata altresì da migliorare la documentabilità delle attività compiute in sede di istruttoria veloce, non sempre idonea a consentire una ricostruzione degli approfondimenti condotti dal singolo gestore ai fini della concessione dello sconfinamento.

21. Le verifiche hanno pure evidenziato casi di applicazione della CIV a fronte di addebiti esentati per legge in quanto coperti dalla franchigia a favore dei consumatori, riconducibili a pagamenti effettuati a favore dell’intermediario e/o frutto di atti non discrezionali, come tali non determinanti lo svolgimento di un’istruttoria. In taluni casi, i consumatori hanno beneficiato della franchigia *ex lege* solo per sconfinamenti rimasti immutati sino al rientro; in altri casi, l’individuazione dello sconfinamento rilevante a fini CIV teneva conto del saldo disponibile di fine giornata comprensivo anche degli addebiti esenti, purché fosse presente almeno un addebito soggetto ad applicazione della commissione. Infine, l’attività di controllo ha messo in luce l’insufficienza delle informazioni rappresentate ai clienti all’interno della documentazione di trasparenza.

22. Il ricorso a strumenti operativi volti a consentire la ricostruibilità *ex post* delle attività svolte in sede di istruttoria veloce permette – insieme agli accorgimenti e presidi organizzativi

⁽¹¹⁾ La CIV può essere applicata a fronte di: *i)* sconfinamenti nei contratti di conto corrente in assenza di apertura di credito, ovvero sconfinamenti in presenza di un contratto di apertura di credito regolata in conto corrente determinati da addebiti che comportano il supero dell’affidamento concesso; *ii)* sconfinamenti a valere su conti di pagamento, concessi conformemente a quanto previsto dall’articolo 114-*octies*, comma 1, lettera a), del TUB; *iii)* sconfinamenti a valere su carte di credito. La CIV non è dovuta quando: *i)* nei rapporti con i consumatori, e nei limiti di una volta a trimestre, lo sconfinamento è di ammontare pari o inferiore a 500 euro e non ha durata superiore a sette giorni consecutivi; *ii)* lo sconfinamento ha avuto luogo per effettuare un pagamento in favore dell’intermediario; *iii)* lo sconfinamento non ha avuto luogo perché l’intermediario non vi ha acconsentito; cfr. art. 4, commi 1 e 6, e art. 2, comma 1, lett. b)-e).

sopra descritti – di prevenire rischi legali e di *compliance* in ordine all'applicazione della commissione.

23. Devono essere escluse dal novero delle causali di addebito che danno luogo ad applicazione della CIV tutte quelle che, configurando movimenti pre-autorizzati e non stornabili (anche solo perché così definiti o trattati dall'intermediario), non comportano lo svolgimento di un'attività istruttoria strumentale alla concessione di uno sconfinamento ⁽¹²⁾.
24. Parimenti, non è consentita l'applicazione della CIV nelle ipotesi in cui lo sconfinamento consegua esclusivamente alla riduzione o alla revoca per qualsiasi causa del fido accordato al cliente. In tali circostanze, infatti, lo sconfinamento consegue al mancato rientro del cliente nei nuovi limiti di disponibilità e non è autorizzato da alcuna istruttoria rivolta alla sua concessione ⁽¹³⁾.
25. La franchigia prevista dalla legge per i consumatori può riguardare anche una pluralità di sconfinamenti registrati nell'arco temporale dei sette giorni e rientranti nei limiti di importo fissati *ex lege* ⁽¹⁴⁾.
26. Nella determinazione del saldo disponibile rilevante ai fini dell'applicazione della CIV non rilevano le c.d. "partite prenotate", intese come mere evidenze interne di futuri impegni del cliente.
27. L'esenzione dall'applicazione della CIV per i pagamenti in favore dell'intermediario riguarda i casi in cui un dato addebito è nell'interesse dell'intermediario stesso, quale ne sia l'origine. In tali fattispecie, l'addebito in conto vale come adempimento di preesistenti obblighi verso l'intermediario; esse possono corrispondere, ad esempio, a: *i*) commissioni e/o spese addebitate sul conto corrente rappresentative di costi fissi di gestione del medesimo ovvero derivanti dall'esecuzione di specifiche operazioni ordinate dal cliente ⁽¹⁵⁾; *ii*) addebiti riconducibili a ulteriori rapporti negoziali intercorrenti tra le medesime parti e convenzionalmente regolati all'interno dello stesso conto corrente ⁽¹⁶⁾.
28. Rientra nell'esenzione di cui al punto precedente l'addebito in conto del saldo della carta di credito emessa dall'intermediario ovvero da quest'ultimo distribuita assumendone – in forza di accordi con l'emittente ⁽¹⁷⁾ – il relativo rischio di credito. La carta di credito, infatti, costituisce uno strumento di facilitazione creditizia in favore dell'utilizzatore ⁽¹⁸⁾ e l'addebito periodico del saldo si configura come estinzione di un debito sorto nei confronti dell'intermediario che ha assunto il relativo rischio di credito.
29. Rientra altresì nell'esenzione di cui al punto 27 l'addebito del valore di: *a*) assegni trasferiti all'intermediario per l'incasso risultati insoluti successivamente al riconoscimento al cliente della disponibilità sul conto corrente; *b*) effetti documentali richiamati o insoluti, nel caso in cui alla presentazione dell'effetto documentale sia conseguito l'accredito anticipato del netto ricavo o l'ampliamento del fido utilizzabile. Nell'ipotesi in cui l'intermediario decida di

⁽¹²⁾ Quali, ad esempio, movimenti a debito mediante uso di carte prive della tecnologia c.d. *on-line issuer*, che non consentono di verificare a ogni transazione, oltre al tetto massimo di spesa associato, il saldo disponibile sul conto corrente cui sono associate.

⁽¹³⁾ Inoltre, l'articolo 4, comma 2, lettera c), del D.M. 644/2012, stabilisce che la CIV è dovuta a fronte di addebiti che determinano uno sconfinamento o accrescono l'ammontare di uno sconfinamento esistente.

⁽¹⁴⁾ Ad esempio: al tempo T il consumatore presenta uno sconfinamento per 100 euro; a T+2, per 200 euro; a T+5 lo sconfinamento aumenta a 450 euro; a T+7 lo sconfinamento, frattanto invariato, è ripianato. In questo caso, in applicazione della franchigia di legge trimestrale, nessuno dei tre sconfinamenti potrà essere assoggettato a CIV.

⁽¹⁵⁾ A titolo esemplificativo: spese di tenuta conto, canone annuo, spese per liquidazione interessi, spese per bonifici, commissioni per prelievi su contante, costi di invio delle comunicazioni di legge ove previsti.

⁽¹⁶⁾ A titolo esemplificativo: addebito del saldo per carta di credito; addebito di rata mutuo.

⁽¹⁷⁾ Quali ad es. accordi di garanzia.

⁽¹⁸⁾ Il quale beneficia del differimento nell'esecuzione delle proprie operazioni di pagamento nei limiti del *plafond*.

anticipare a qualsiasi titolo la disponibilità delle somme riconosciute al cliente, l'annotazione in conto vale a estinguere l'apertura di credito a suo tempo concessa.

30. Gli intermediari devono inoltre utilizzare modalità di calcolo del saldo disponibile di fine giornata rilevante ai fini dello sconfinamento tali da escludere a fini CIV gli addebiti originati da operazioni esenti.

- 31.** Costituisce buona prassi la definizione di franchigie e limiti ulteriori rispetto a quelli di legge, anche meramente "interni" (cioè non comunicati al cliente), come accorgimento utile a contenere i rischi legali e di reputazione e a prevenire contenziosi con la clientela (ad esempio, la previsione di fasce di debordi entro le quali la CIV non viene applicata a motivo del contenuto ammontare e/o della breve durata, limiti all'ammontare complessivo delle CIV addebitabili in un dato arco temporale, soglie di significatività all'incremento degli sconfinamenti).
- 32.** Nelle ipotesi in cui i controlli (v. *infra*) e le attività di monitoraggio creditizio evidenzino un'elevata frequenza di sconfinamenti autorizzati a favore di singoli clienti, costituisce buona prassi valutare la posizione complessiva del cliente, anche confrontandosi con quest'ultimo, per individuare le possibili linee di intervento.
- 33.** Rientra tra le buone prassi il ricorso ad applicativi che consentano di gestire l'*iter* autorizzativo degli sconfinamenti tenendo traccia delle attività compiute e generando documenti giustificativi archiviabili; fra i possibili accorgimenti, rileva ad esempio l'introduzione di funzionalità che impediscano la concessione di sconfinamenti a fronte della mancata valorizzazione di campi informatici indicativi delle attività compiute.
- 34.** A salvaguardia della franchigia di legge prevista per i consumatori, è buona prassi che gli intermediari mantengano il saldo disponibile depurato dagli addebiti esenti nell'arco di tempo di sette giorni entro il quale la stessa opera ⁽¹⁹⁾.
- 35.** Nelle ipotesi di rientri parziali o temporanei, costituisce una buona prassi l'applicazione della CIV nei soli casi in cui il saldo disponibile negativo di fine giornata è superiore in valore assoluto a quello negativo del giorno antecedente ⁽²⁰⁾.
- 36.** Fermi restando gli obblighi derivanti dalle Disposizioni di Trasparenza, si valuta come buona prassi l'adozione di accorgimenti volti a favorire una migliore comprensione dei meccanismi di applicazione della CIV da parte della clientela, quali:

⁽¹⁹⁾ Si consideri il seguente esempio. L'11 settembre il rapporto è in avere; il 12 settembre registra uno sconfinamento di 520 euro, per 500 euro dovuto a movimenti esenti dalla CIV; a fine giornata il saldo disponibile rilevante a fini CIV, (depurato dagli addebiti esenti) sarà quindi pari a -20. Se il rapporto è intestato ad un consumatore e se si tratta del primo sconfinamento del trimestre, la CIV non si applicherebbe per l'operare della franchigia di legge. Il 17 settembre il rapporto registra un addebito di ulteriori 10 euro, riferibile a causali non esenti. A fine giornata potrebbero aversi diverse situazioni, a seconda se gli addebiti esenti vengano depurati solo per il giorno in cui si essi si verificano ovvero si mantenga il saldo disponibile depurato per tutti i sette giorni di durata della franchigia di legge. Nel primo caso, il saldo disponibile rilevante a fini CIV sarebbe pari a - 530 euro e consentirebbe quindi l'applicazione di una CIV per il superamento del limite di importo della franchigia di legge, nel secondo caso il saldo disponibile rilevante a fini CIV sarebbe pari a - 30 euro e non consentirebbe l'applicazione della CIV. L'utilizzo continuativo (per i sette giorni della franchigia) del saldo depurato dagli addebiti esenti valorizza la garanzia rappresentata dalla franchigia di legge, evitando che essa venga assorbita, ad esempio, da pagamenti a favore dell'intermediario, per i quali quest'ultimo non fa alcuna istruttoria e di cui il cliente potrebbe anche non essere a conoscenza.

⁽²⁰⁾ Si consideri il seguente esempio. Al tempo T il saldo disponibile di fine giornata di un conto non affidato è sconfinante per 100 euro; il giorno T+1 il conto registra un addebito di 200 euro e due accrediti di 150 e di 100 euro; a fine giornata T+1 il saldo disponibile è pari a -50 euro. In questo caso, poiché il saldo disponibile di fine giornata T+1, pur essendo sconfinante, è inferiore al saldo disponibile del giorno T, è buona prassi non applicare la CIV all'addebito registrato.

- rappresentazioni della CIV all'interno della documentazione precontrattuale e contrattuale adeguatamente evidenziate, che favoriscano una maggiore consapevolezza del cliente sulle modalità applicative e sull'esistenza di franchigie e limiti;
- all'interno delle comunicazioni periodiche di trasparenza, rappresentazioni separate rispetto alle altre informazioni: dei casi in cui sia stata applicata la CIV nel periodo di riferimento; delle motivazioni dell'eventuale scostamento tra importi calcolati e importi effettivamente addebitati (ad esempio, a fronte di "tagli" anti-usura), nonché dei saldi disponibili di fine giornata che hanno determinato l'applicazione della CIV;
- l'inserimento di avvertenze all'interno delle comunicazioni periodiche di trasparenza, mediante le quali sia richiamata l'attenzione del cliente su elementi quali il numero di sconfinamenti concessi, il picco raggiunto durante ciascun periodo di sconfinamento, il numero di volte in cui la CIV è stata applicata e l'ammontare complessivamente pagato nell'anno.

III. CONTROLLI INTERNI

37. Un efficace sistema dei controlli interni consente agli organi aziendali di acquisire gli elementi di conoscenza strumentali all'adozione di scelte consapevoli e l'attivazione di interventi correttivi adeguati in caso di anomalie; esso assicura che l'attività aziendale sia in linea con le strategie e le politiche aziendali e sia improntata a canoni di sana e prudente gestione.
38. Le verifiche effettuate dalla Vigilanza presso gli intermediari hanno evidenziato la generalizzata esigenza di rafforzare i controlli di linea, a partire da quelli incorporati nelle infrastrutture informatiche di supporto, risultati non sempre idonei ad impedire prassi incompatibili con il quadro regolamentare di riferimento. La funzione di *Compliance* degli intermediari non ha sempre trattato la materia della remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti o non ne ha adeguatamente valutato i rischi di natura legale e reputazionale. Sono risultati spesso assenti o non soddisfacenti gli approfondimenti condotti in merito all'entità e frequenza della CIV, l'individuazione delle causali di addebito rilevanti, la portata onnicomprensiva della CO. Inoltre è spesso risultato poco incisivo il ruolo dell'*Audit* interno, la cui attività, anche laddove conclusasi con giudizi non pienamente positivi, non ha dato avvio a azioni di rimedio pertinenti.
39. Dal complesso delle pertinenti Disposizioni di vigilanza ⁽²¹⁾ discende che: *i*) i controlli di linea in materia di remunerazione di affidamenti e sconfinamenti presuppongono adeguati presidi informatici a supporto dell'operatività; *ii*) la funzione di *Compliance* deve coordinarsi con la funzione di *Risk management* e le funzioni IT nel presidio del rischio di non conformità; *iii*) l'*Internal Audit* deve monitorare la conformità alle norme dell'attività di tutti i livelli aziendali.
40. Inoltre, dalle richiamate Disposizioni di vigilanza ⁽²²⁾ consegue che, con riguardo alla materia della remunerazione di affidamenti e sconfinamenti, le regole interne sul sistema dei controlli interni devono definire: *i*) modalità e periodicità per lo svolgimento delle attività di verifica; *ii*) modalità di rendicontazione agli organi con funzione di supervisione strategica e con funzione di controllo; *iii*) i flussi informativi fra le funzioni aziendali di controllo e con

⁽²¹⁾ La disciplina complessiva in materia di organizzazione e controlli interni è contenuta per le banche nella Circolare 285, Parte Prima, Titolo IV, Capitolo 3, e per gli Istituti di pagamento e gli Istituti di moneta elettronica nel provvedimento del 17 maggio 2016, Capitolo VI.

⁽²²⁾ Cfr. nota precedente.

le altre funzioni aziendali; iv) lo svolgimento di verifiche ogni qualvolta intervengano mutamenti alla disciplina di riferimento (interna o esterna) ovvero rivisitazioni dei processi che hanno impatto sulla materia (ad esempio, il processo di concessione del credito); allo stesso modo, devono prevedere lo svolgimento di attività di *follow-up* nell'ipotesi di precedenti verifiche dall'esito non pienamente soddisfacente. Le procedure devono infine assicurare un adeguato monitoraggio sulle azioni di rimedio eventualmente pianificate.

41. Ai fini di un effettivo rafforzamento dei controlli di linea, costituisce una buona prassi l'adozione di accorgimenti organizzativi quali: *i)* la predisposizione di un sistema di *alert* che individui i rapporti caratterizzati da sconfinamenti ripetuti e li segnali ai gestori dell'istruttoria affinché provvedano all'adozione/a proporre l'adozione dei necessari interventi; *ii)* l'adozione di un sistema di blocchi automatici volti ad impedire l'applicazione di CIV in contrasto con la normativa; *iii)* l'implementazione di soluzioni informatiche che consentano di verificare l'effettivo svolgimento dell'istruttoria veloce.
42. Costituisce buona prassi che le funzioni di *Compliance* e di *Internal Audit* svolgano specifiche verifiche almeno triennali sulle procedure adottate in materia di remunerazione degli affidamenti e sconfinamenti ivi inclusi gli aspetti legati alle funzionalità dei sistemi informatici.
43. Fermi restando gli obblighi di reportistica previsti dalle vigenti disposizioni, è buona prassi l'utilizzo di uno schema di rapporto periodico di *compliance* predefinito, che assicuri l'esame di elementi qualitativi e quantitativi quali: *i)* la frequenza e la numerosità dei casi di applicazione della CIV anche in relazione a fasce predefinite di clientela e a singoli casi "anomali"; *ii)* il numero di contestazioni ricevute; *iii)* la validità delle causali che danno luogo ad addebito della CIV ⁽²³⁾; *iv)* il rispetto delle franchigie previste per legge per i consumatori e delle eventuali facilitazioni aggiuntive; *v)* la correttezza della metodologia di calcolo del costo medio dell'istruttoria veloce; *vi)* la compatibilità con il principio di onnicomprensività di spese e commissioni aggiuntive nei contratti che prevedono la CO; *vii)* la qualità dell'informativa resa alla clientela, anche in relazione ai presenti Orientamenti.

⁽²³⁾ A titolo esemplificativo, confrontando le causali presenti nelle disposizioni interne con quelle contabilizzate e verificando l'effettiva esclusione, fra le operazioni rilevanti ai fini dell'applicazione della CIV, di casistiche non coerenti con la normativa di riferimento.

GLOSSARIO

Istruttoria veloce	L'attività di verifica del merito creditizio svolta da un intermediario a fronte di movimenti a debito di conto eseguiti dal cliente che possano determinare uno sconfinamento.
Commissione di Istruttoria Veloce	Commissione determinata in misura fissa ed espressa in valore assoluto, commisurata ai costi mediamente sostenuti dall'intermediario per svolgere l'istruttoria veloce e a questa direttamente connessi, applicata – salvo le eccezioni di legge – a fronte di addebiti che determinino uno sconfinamento o accrescano l'ammontare di uno sconfinamento esistente avendo riguardo al saldo disponibile di fine giornata.
Commissione Onnicomprensiva	Commissione il cui ammontare è determinato dal contratto entro il limite massimo dello 0,5 per cento trimestrale della somma messa a disposizione del cliente, calcolata in maniera proporzionale all'ammontare di quest'ultima e alla durata dell'affidamento.
Sconfinamento	Le somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in eccedenza rispetto all'affidamento o, in mancanza di quest'ultimo, in eccedenza rispetto al saldo.
Affidamento	Somma di denaro messa a disposizione del cliente da parte dell'intermediario e determinata in contratto, con facoltà del cliente di utilizzarla e ripristinarne la disponibilità.
Franchigia <i>ex lege</i>	Esenzione dall'applicazione della commissione di istruttoria veloce prevista in favore dei consumatori dall'articolo 1, comma 1-ter, del d.l. 24 gennaio 2012, n. 29, convertito, con modificazioni, nella l. 24 marzo 2012, n. 62, e dall'articolo 4, comma 6, lettera a), del D.M. 30 giugno 2012, n. 644. L'esenzione opera una sola volta per trimestre nelle ipotesi in cui <i>a)</i> il saldo passivo complessivo di conto, ovvero, <i>b)</i> l'utilizzo extrafido da parte del cliente, anche se derivanti da più addebiti, siano inferiori o pari a 500 euro e non abbiano durata superiore a sette giorni consecutivi.
Franchigie aziendali	Fasce di sconfinamenti di importo contenuto entro le quali non è applicata alcuna commissione di istruttoria veloce, determinate nella prassi dagli intermediari al fine di assicurare margini di correttezza operativa alla clientela.