

# LA TRASPARENZA FA BENE A TUTTI

Come cambiano le norme e quali sono gli impatti sull'operatività legata al rapporto con il cliente



BROCHURE INFORMATIVA  
PER GLI ESERCIZI COMMERCIALI  
CONVENZIONATI, AGENTI IN ATTIVITÀ  
FINANZIARIA, MEDIATORI CREDITIZI  
E ASSICURAZIONI PARTNER DI COMPASS

## **I CAMBIAMENTI NORMATIVI SUL CREDITO AL CONSUMO**

Con l'entrata in vigore della Direttiva Comunitaria 2008/48/CE, finalizzata ad armonizzare il quadro normativo degli Stati membri in tema di contratti di credito al consumo, il Governo ha emanato il decreto legislativo n. 141 del 2010 che ha apportato una serie di modifiche e integrazioni alla disciplina contenuta nel Testo Unico Bancario e ha inoltre demandato alle autorità creditizie la definizione di alcune ulteriori norme attuative.

Tali norme sono contenute nel decreto emanato il 3 febbraio 2011 dal Ministro dell'Economia e delle Finanze e nelle nuove disposizioni di trasparenza predisposte dalla Banca d'Italia e pubblicate il 16 febbraio 2011.

Gli intermediari finanziari e i loro partner commerciali sono tenuti ad adeguarsi alla nuova disciplina entro il 1° giugno 2011.

## **GLI IMPATTI OPERATIVI SUI NOSTRI DEALER/PARTNER COMMERCIALI**

Partendo dalle principali norme contenute nelle sezioni VII e XI delle disposizioni di Trasparenza di Banca d'Italia, il presente opuscolo si focalizza in modo mirato sugli impatti più rilevanti relativi all'operatività dei dealer/partner commerciali, degli agenti, dei mediatori e delle società di assicurazione partner di Compass, proponendosi di fornire specifiche guidelines di supporto al loro operato.

Le novità normative impattanti sull'attività dei partner sopracitati, che esamineremo in dettaglio all'interno di questo opuscolo, riguardano i seguenti aspetti:

- 1.** documentazione precontrattuale e contrattuale;
- 2.** revisione delle modalità di calcolo del tasso annuo effettivo globale (TAEG);
- 3.** pubblicità;
- 4.** assistenza al consumatore;
- 5.** offerta contestuale di coperture assicurative;
- 6.** diritto di recesso;
- 7.** inadempimento del fornitore;
- 8.** carte di credito.

## 1. DOCUMENTAZIONE PRECONTRATTUALE E CONTRATTUALE

Viene introdotto un nuovo documento: *Informazioni europee di base sul credito ai consumatori* (modulo SECCI) da consegnare al cliente in due momenti diversi. Il SECCI, infatti, costituisce il documento informativo (cosiddetto "SECCI precontrattuale") nonché il frontespizio del contratto finale (cosiddetto "SECCI contrattuale").

In particolare, il "SECCI precontrattuale" contiene i riferimenti del cliente e alcuni dati da personalizzare sulla base delle condizioni economiche applicabili in funzione delle esigenze e delle caratteristiche del cliente.

Tale documento, contenente un disclaimer che evidenzia il carattere non impegnativo dello stesso, deve essere sempre fornito al cliente indipendentemente dalla sua eventuale manifestazione di volontà di sottoscrivere il contratto di finanziamento.

### Cambiamenti nel corredo documentale da consegnare al cliente

Con decorrenza 1° giugno 2011 cesseranno di esistere il foglio informativo, l'Avviso Principali Norme di Trasparenza e il Documento di Sintesi.

Ai fini della promozione e del collocamento di un prodotto finanziario Compass e alla luce della nuova normativa sulla trasparenza, i dealer/partner commerciali dovranno adottare un nuovo processo di consegna del pacchetto documentale al cliente che si articola in due fasi: precontrattuale e contrattuale.

#### A. Fase precontrattuale

- Al primo contatto con il cliente che si presenti presso il punto vendita dell'esercizio convenzionato, lo stesso dovrà mettere a disposizione la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario e invitare alla consultazione (e non più consegnarla obbligatoriamente);
- in fase di colloquio informativo, il dealer/partner commerciale consegna e fa sottoscrivere al cliente (e all'eventuale coobbligato) l'informativa privacy;

- in fase di trattativa, il convenzionato procede alla simulazione a sistema di un preventivo elaborato sulla base delle sole informazioni fornite dal cliente (senza che vi sia quindi interrogazione di banche dati). Al termine dell'operazione, consegna al cliente il modulo *Informazioni europee di base sul credito ai consumatori* ("SECCI precontrattuale"), avendo cura di acquisire dal cliente l'attestazione di avvenuta consegna;

- nel corso del colloquio con il cliente, il dealer/partner commerciale illustra in via generale le caratteristiche del prodotto finanziario offerto, invitandolo, qualora desideri ottenere ulteriori spiegazioni o chiarimenti, a rivolgersi al numero verde 800.313.325 di Compass, il call center dedicato a fornire assistenza alla clientela in merito alle caratteristiche del finanziamento, alla documentazione precontrattuale e agli obblighi derivanti dal contratto;

- qualora il cliente lo richieda, il dealer/partner commerciale consegna la copia del contratto idonea per la stipula (contratto in bianco);

- solo nel caso in cui il cliente intenda sottoscrivere almeno una polizza assicurativa tra quelle offerte, il dealer/partner commerciale consegna il Fascicolo Informativo, che regola il rapporto tra l'assicuratore e l'assicurato e, ove previsto, il Modello 7A e 7B (opportunamente compilato).

#### B. Fase contrattuale

- Per la stipula del contratto, il convenzionato carica a sistema la richiesta e raccoglie la sottoscrizione da parte del cliente (e dell'eventuale Coobbligato) sul contratto di finanziamento. Consegna quindi copia del contratto di finanziamento, interamente compilato in ogni sua parte, comprensivo di modulo "SECCI contrattuale" (che ne costituisce il frontespizio del contratto);

- qualora il cliente abbia aderito a una o più coperture assicurative offerte, il dealer/partner commerciale raccoglie la firma del cliente su apposito e separato contratto e consegna al cliente copia del contratto di assicurazione interamente compilato in ogni sua parte.

## 2. REVISIONE DELLE MODALITÀ DI CALCOLO DEL TASSO ANNUO EFFETTIVO GLOBALE (TAEG)

L' art.121 del TUB e le relative disposizioni attuative di Banca d'Italia prevedono che nel calcolo del TAEG debbano essere inclusi tutti i costi, compresi gli interessi, le commissioni, le imposte e tutte le altre spese che il consumatore deve pagare in relazione al contratto di credito e di cui il finanziatore è a conoscenza.

Pertanto gli elementi che concorrono al calcolo di tale indicatore sono:

- interessi;
- commissione finanziaria;
- spese di incasso rata;
- eventuali polizze assicurative obbligatorie a garanzia del credito;
- imposta di bollo;
- spese per invio comunicazioni periodiche;
- spese per produzione e invio dei bollettini postali (se tale modalità di rimborso è prescelta dal cliente);
- eventuali compensi riconosciuti all'intermediario del credito se corrisposti dal cliente;
- quota associativa e spese relative all'invio dell'estratto conto cartaceo (per la carta di credito).

## 3. PUBBLICITÀ

L' Art.123 del TUB e le relative disposizioni attuative di Banca d'Italia prevedono una revisione delle modalità di redazione degli annunci pubblicitari con due casistiche diverse:

**A.** negli annunci ove non siano presenti riferimenti a tassi o cifre concernenti il costo del credito, è obbligatorio indicare la natura di messaggio promozionale e le modalità di messa a disposizione dei documenti informativi.

**B.** Laddove invece all'interno dell'annuncio siano presenti riferimenti a tassi o cifre concernenti il costo del credito, occorre specificare:

1. TAN (specificando se fisso o variabile);
2. TAEG;
3. spese comprese nel TAEG;
4. importo totale del credito (per il consumo: importo finanziato; per le carte: fido concesso);
5. eventuale necessità di sottoscrivere polizze assicurative, se il relativo costo non è stato incluso nel TAEG perché non determinabile in anticipo;
6. durata del contratto;
7. importo totale dovuto (se determinabile in anticipo);
8. ammontare delle singole rate (se determinabile in anticipo).

Nessuna voce, tra quelle sopra elencate, può avere maggiore evidenza del TAEG.

Il tutto deve essere riportato con un esempio rappresentativo graficamente evidenziato.

Le nuove regole si applicano anche alla pubblicità effettuata con strumenti diversi dalla stampa (radio, telefono, sms). Si precisa infine che, negli annunci pubblicitari e nei documenti destinati ai consumatori (aventi come oggetto la promozione di un prodotto finanziario Compass), i dealer/partner commerciali devono indicare l'ampiezza dei propri poteri e, in particolare, se lavorino a titolo esclusivo con uno o più finanziatori oppure a titolo di mediatori. In ogni caso qualsiasi iniziativa commerciale promossa dal partner che comporti l'utilizzo del nome e/o del marchio di Compass e/o la diffusione di servizi finanziari connessi alla stessa (ivi compresa la relativa pubblicità) deve essere sottoposta a previa e necessaria autorizzazione da parte di Compass.

#### 4. ASSISTENZA AL CONSUMATORE

L'art.124 del TUB e le relative disposizioni attuative di Banca d'Italia sanciscono l'obbligo per il finanziatore di fornire, a titolo gratuito, adeguati chiarimenti al cliente affinché questi possa valutare l'adeguatezza del contratto di credito proposto rispetto alle sue esigenze e alla sua situazione finanziaria. Al cliente deve essere quindi garantita assistenza in fase precontrattuale e nei 14 giorni successivi al perfezionamento del contratto di finanziamento.

Pertanto, il dealer/partner commerciale dovrà illustrare al cliente le caratteristiche del prodotto finanziario offerto e, qualora lo stesso desideri ottenere ulteriori chiarimenti, dovrà invitarlo a contattare un call center dedicato a fornire assistenza alla clientela in merito alle caratteristiche del finanziamento, alla documentazione ricevuta nonché agli obblighi derivanti dal contratto.

#### 5. OFFERTA CONTESTUALE DI COPERTURE ASSICURATIVE

La scelta di porre in essere politiche commerciali che prevedano l'offerta contestuale, accanto a un contratto di finanziamento, di un servizio accessorio (ad esempio una copertura assicurativa), anche attraverso soggetti terzi (dealer/partner commerciale), deve essere accompagnata da una serie di cautele particolari che assicurino:

**A.** la comprensibilità, per i clienti della struttura, delle caratteristiche e dei rischi connessi con la combinazione dei prodotti offerti contestualmente;

**B.** trasparenza nei confronti del cliente in relazione alla natura obbligatoria o facoltativa delle coperture e illustrazione dei costi con e senza le coperture. Il dealer/partner commerciale deve spiegare al cliente se la validità dell'offerta sia condizionata alla conclusione congiunta del contratto di assicurazione, nonché gli effetti complessivi, in termini di obblighi e vantaggi, derivanti dalla combinazione dei contratti offerti. In caso di servizi accessori facoltativi connessi con il contratto di credito, il dealer/partner commerciale è tenuto a specificare il costo complessivo da sostenere sia nel caso in cui il cliente sottoscriva il contratto di polizza assicurativa sia in caso contrario;

**C.** contratti distinti: per ciascuno dei contratti offerti contestualmente deve essere fornita la specifica documentazione precontrattuale eventualmente prevista e le sottoscrizioni del cliente devono essere acquisite su documenti separati.

## 6. DIRITTO DI RECESSO

Ai sensi dell'articolo 125-ter del TUB e delle disposizioni di Banca d'Italia, il cliente può recedere dal contratto di credito. Per procedere in questo senso, è tenuto a:

**A.** comunicare per iscritto il recesso secondo le modalità previste dal contratto (raccomandata A/R) entro 14 giorni dalla conclusione del contratto;

**B.** restituire il capitale al finanziatore entro 30 giorni dalla comunicazione e pagare gli interessi maturati fino alla restituzione. Deve inoltre rimborsare l'imposta di bollo.

Il recesso si estende automaticamente anche ai contratti aventi a oggetto servizi accessori connessi con il contratto di credito (es. polizze assicurative).

## 7. INADEMPIMENTO DEL FORNITORE

In caso di grave inadempimento del dealer/partner commerciale in relazione alla fornitura dei beni o dei servizi finanziati (nel caso in cui, ad esempio, il dealer/partner commerciale non consegni il bene o il servizio al cliente nei termini pattuiti o fornisca un bene non idoneo all'uso), il cliente ha diritto alla risoluzione del contratto di finanziamento se ricorrono le seguenti condizioni:

**A.** invio preventivo al convenzionato di una formale lettera di messa in mora nei confronti dello stesso, a mezzo raccomandata;

**B.** il termine di messa in mora decorra senza esito (15 giorni salvo diverso accordo fra il cliente e il fornitore);

**C.** comunicazione a Compass di tale circostanza tramite apposita richiesta scritta.

Per esercitare il diritto alla risoluzione del contratto di finanziamento il cliente deve quindi inviare a Compass un'apposita richiesta scritta motivata, allegando una copia della lettera di messa in mora precedentemente inviata, senza esito, al convenzionato.

La risoluzione del contratto di finanziamento obbliga Compass al rimborso al cliente delle rate già pagate e di ogni altro onere eventualmente applicato.

Compass ha diritto a richiedere al dealer/partner commerciale la restituzione dell'importo erogato.

**Nota importante:** il convenzionato è comunque tenuto a inviare tempestivamente a Compass copia della lettera di messa in mora ricevuta dal cliente accompagnata da una nota che confermi o disconosca quanto sostenuto dal cliente.

## 8. CARTE DI CREDITO

La nuova normativa si applica unicamente alle carte *revolving*, *rateali* e *a opzione* e non alle carte di credito *charge* (quelle il cui rimborso deve avvenire in un'unica soluzione entro tre mesi e per le quali non sono previsti tassi di interesse né commissioni significative).

La disciplina per il comparto carte prevede:

- nuova documentazione precontrattuale e contrattuale (vedi paragrafo 1);
- nuove modalità di calcolo del TAEG (vedi paragrafo 2).

**Nota importante:** Questa sezione si applica solo agli agenti e alle assicurazioni.

# COMPASS, TRASPARENZA NATURALE

