



Organismo per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi

COMUNICAZIONE n. 24/19

Oggetto: chiarimenti sugli obblighi di trasparenza previsti in capo ai mediatori creditizi operanti con strumenti informatici o telematici.

L'Organismo (di seguito anche "OAM"), considerata la diffusione dell'innovazione tecnologica nel settore dell'intermediazione del credito, ritiene opportuno fornire chiarimenti in merito agli obblighi di trasparenza previsti in capo ai mediatori creditizi che offrono prodotti e servizi tramite la rete *internet*.

In via generale, si ricorda che i mediatori creditizi sono sottoposti al controllo da parte dell'Organismo anche in materia di trasparenza, con particolare riferimento all'adozione di appositi presidi sia sotto il profilo documentale (precontrattuale e contrattuale), sia in relazione ai costi di mediazione gravanti, in via diretta o indiretta, sul cliente¹.

Fermo quanto sopra, la Sezione VIII delle vigenti Disposizioni di Trasparenza della Banca d'Italia prevede che ai servizi forniti dai mediatori creditizi debba applicarsi, ove questi operino in modalità informatica o telematica, la Sezione V denominata "*Tecniche di comunicazione a distanza*", intendendosi per esse le tecniche di contatto con la clientela che non comportano la presenza fisica e simultanea del cliente e dell'intermediario del credito.

Ciò posto, nel rispetto del principio di neutralità tecnologica, laddove il mediatore creditizio operi mediante la rete *internet*, la messa a disposizione della documentazione *ex lege* imposta può avvenire per via telematica o informatica.

In sostanza, quando il mediatore svolge la propria attività attraverso tale canale, il medesimo deve mettere a disposizione del cliente - per via informatica o telematica - la

¹ Si vedano, a tal fine, l'art. 128-*decies*, comma 4-*bis*, del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (di seguito, T.U.B.), letto in combinato disposto con la Sezione VIII delle Disposizioni di Trasparenza della Banca d'Italia.



documentazione relativa all'informativa precontrattuale sulla mediazione creditizia e quella relativa ai prodotti o servizi presentati, la Guida illustrativa sui prodotti offerti se prevista, e il contratto di mediazione creditizia, quest'ultimo comunque fornito al cliente anche in forma cartacea o su altro supporto durevole.

A tal proposito, la messa a disposizione della suddetta documentazione precontrattuale deve avvenire in tempo utile prima che il cliente sia vincolato dal contratto o dall'offerta, garantendo l'effettiva presa visione della stessa in modo da determinarne una scelta consapevole e informata.

A tal fine, il mediatore creditizio deve prevedere l'adozione di idonei presidi volti a garantire l'effettiva e tempestiva presa visione della documentazione di trasparenza, tra cui – a titolo esemplificativo – la presenza blocchi informatici ostativi alla prosecuzione del processo di illustrazione e di offerta qualora l'utente non effettui il *download* dei documenti sopra descritti.

In via ulteriore, limitatamente al settore del credito immobiliare ai consumatori, il mediatore creditizio che svolge l'attività tramite la rete *internet* può mettere a disposizione del cliente il Prospetto Informativo Europeo Standardizzato (PIES), la cui consegna è comunque assicurata dal finanziatore prima della stipula del contratto.

Restano fermi, infine, anche per i mediatori creditizi operanti con strumenti informatici o telematici gli obblighi di comunicazione al finanziatore del compenso percepito dal cliente, nonché quelli relativi alla corretta informazione al cliente circa la percezione di un eventuale compenso da parte del finanziatore, anche laddove non siano previsti oneri aggiuntivi in capo al cliente sui costi complessivi del finanziamento.

Roma, li 30 ottobre 2019

Il Presidente OAM
F.to Antonio Catricalà

Visto del Direttore generale
F.to Federico Luchetti