



Roma, 3 aprile 2020

Emergenza epidemiologica da COVID-19. Prime indicazioni in tema di rapporti con la clientela

Le misure adottate dal Governo nell'ambito dell'emergenza epidemiologica in corso mirano a favorire il contenimento del contagio sul territorio nazionale, anche attraverso la riduzione, per quanto possibile, delle interazioni fisiche.

In tale prospettiva, proseguono le sole attività produttive e commerciali funzionali ad assicurare la continuità dei servizi di pubblica utilità o essenziali per la collettività, tra cui quelli bancari e finanziari, in quanto ritenuti così delicati e necessari da essere esentati dalle sospensioni.

In tale contesto, la tutela della clientela deve rimanere una priorità; gli intermediari bancari e finanziari sono tenuti ad assicurare, anche in questa situazione di emergenza, la massima trasparenza su termini e condizioni applicate e sullo svolgimento dei rapporti con i singoli clienti¹.

Gli intermediari hanno già promosso varie iniziative volte a contemperare le misure restrittive adottate con l'esigenza di assicurare la continuità nell'erogazione dei servizi in condizioni di sicurezza.

Al fine di contribuire ulteriormente alla prevenzione del contagio, in linea con lo spirito dei provvedimenti assunti dalle Autorità a tutela della salute pubblica, gli intermediari vorranno temporaneamente astenersi dall'invio alla clientela a mezzo posta di comunicazioni che non hanno carattere obbligatorio (ad es. quelle di carattere commerciale) e adottare iniziative volte a privilegiare il ricorso a strumenti telematici per inviare alla clientela le comunicazioni periodiche previste dalle Disposizioni di trasparenza², così da limitare il più possibile il ricorso ai servizi postali (anche privati), la cui operatività nell'attuale emergenza risulta significativamente ridotta.

In tale prospettiva, le banche e gli intermediari finanziari vorranno preliminarmente considerare il ricorso a iniziative di contatto della clientela mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad es. telefonia vocale) per incentivare l'attivazione di strumenti di accesso remoto ai servizi bancari (ad es. *phone banking*; *home banking*; *app* per *smartphone* e *tablet*) e alla relativa documentazione. Va da sé che tali iniziative andranno adottate nel rispetto dei principi di correttezza professionale.

Laddove tali soluzioni non trovino il favore da parte dei clienti o comunque non siano praticabili, **le banche e gli intermediari finanziari sono invitati a valutare la possibilità di differire, sino alla cessazione dello stato di emergenza epidemiologica, l'invio delle comunicazioni periodiche alla clientela previste dalle Disposizioni di trasparenza che, in base al contratto, devono aver luogo con modalità non telematiche. In caso di differimento, la Banca d'Italia, nell'esercizio dei propri compiti di vigilanza, non mancherà di tenere conto delle situazioni di oggettivo impedimento**

¹ Al riguardo, viene in rilievo la comunicazione dell'Autorità Bancaria Europea del 25 marzo scorso contenente chiarimenti sull'applicazione del quadro di vigilanza prudenziale alla luce delle misure adottate in relazione all'epidemia da Covid-19 ([“Statement on consumer and payment issues in light of COVID19”](#)).

² Provvedimento del 29 luglio 2009 e successive modifiche e integrazioni, “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”.

legate alle misure restrittive in atto e tali da assumere rilievo come possibili cause di esonero o di limitazione della responsabilità nel contesto dell'imprevedibile ed eccezionale situazione di grave crisi a livello nazionale.

In tale prospettiva, si raccomanda agli intermediari di conservare specifica evidenza delle situazioni di impedimento e degli eventuali rimedi adottati, al fine di consentire di valutarne la portata esimente in relazione ai casi concreti che si porranno all'attenzione.

Resta ferma, in ogni caso, la necessità di attivarsi per **riscontrare specifiche ed eccezionali richieste legate a particolari interessi personali o patrimoniali dei clienti** (ad es., nei casi di richieste di documentazione ai sensi dell'art. 119 TUB per finalità successorie o nell'ambito di procedure di crisi e di insolvenza). Anche in questi casi, nella scelta del canale di comunicazione, andrà valutata la percorribilità di soluzioni alternative all'invio a mezzo posta, circoscrivendo il ricorso alla corrispondenza non telematica alle sole ipotesi di stretta necessità.

Le banche e gli intermediari finanziari sono altresì invitati a ponderare con particolare cautela l'adozione di modifiche unilaterali del contratto in senso sfavorevole per i clienti e, in particolare, l'introduzione di costi aggiuntivi connessi alle misure di emergenza, che sono invece dirette ad alleviare la pressione sui clienti medesimi³. Infatti, l'attuale situazione di emergenza incide sulla possibilità, per questi ultimi, di svolgere con piena consapevolezza le proprie valutazioni sulla convenienza a proseguire il rapporto alle nuove condizioni e rende meno agevole la ricerca di soluzioni alternative sul mercato; inoltre l'eventuale necessità di inviare comunicazioni di recesso in forma non telematica potrebbe dare luogo a occasioni di interazione che in questa fase vanno invece circoscritte alle esigenze fondamentali.

Le soluzioni adottate per gestire l'emergenza - incluso l'eventuale differimento delle comunicazioni periodiche - andranno adeguatamente pubblicizzate attraverso ogni strumento d'informazione disponibile (ad es., *sms alert*; siti *web* degli intermediari, approntando una ben visibile sezione dedicata all'emergenza; avvisi presso gli sportelli). In tale ottica, andrà anche valutato il potenziamento del canale telefonico e la creazione di un numero dedicato.

³ Cfr. la comunicazione dell'Autorità Bancaria Europea del 25 marzo scorso, già citata ("*Statement on consumer and payment issues in light of COVID19*").