



## PROTOCOLLO DI INTESA TRA LA BANCA D'ITALIA E L'AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO IN MATERIA DI TUTELA DEI CONSUMATORI NEL MERCATO BANCARIO E FINANZIARIO

### La Banca d'Italia e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

**VISTI** gli articoli 20 e 21 della legge 28 dicembre 2005, n. 262, recante le *“Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari”*, e successive modifiche e integrazioni;

**VISTI** il Titolo VI e gli articoli 128-*decies*, 133, 144, 145 e 146 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, recante il *“Testo Unico Bancario”*, e successive modifiche e integrazioni;

**VISTI** la deliberazione del CICR del 4 marzo 2003, recante la *“Disciplina della trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”*; il provvedimento del Governatore del 29 luglio 2009, recante le *“Disposizioni di vigilanza sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e sulla correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”*, e successive modifiche e integrazioni; la deliberazione del CICR del 29 luglio 2008, recante la *“Disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela ai sensi dell'articolo 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385”*; il provvedimento del Governatore del 18 giugno 2009, recante le *“Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari”*, e successive modifiche e integrazioni;

**VISTI** gli articoli da 18 a 27-*quater* del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il *“Codice del consumo”*, e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la delibera AGCM n. 17589 del 15 novembre 2007, recante il *“Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette”*;

**CONSIDERATI** i poteri che ai sensi del Testo Unico Bancario spettano alla Banca d'Italia al fine di assicurare la trasparenza e la correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti;

**CONSIDERATI** i poteri che ai sensi del Codice del Consumo spettano all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato al fine di tutelare il consumatore dalle pratiche commerciali scorrette;

LMG  
K



**RAVVISATA** l'opportunità di realizzare, mediante lo scambio di informazioni, un coordinamento tra le due Autorità che consenta a ciascuna di tener conto delle iniziative assunte dall'altra al fine di:

- assicurare un'efficace tutela dei consumatori nei rapporti con gli intermediari bancari e finanziari;
- promuovere l'efficienza e la coerenza dell'azione amministrativa;
- contenere gli oneri che gravano sugli intermediari in ragione dell'esercizio dell'attività di vigilanza;

convengono quanto segue:

#### Art. 1. **Definizioni**

Ai fini del presente protocollo, si intendono per:

- AGCM: l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato;
- Arbitro Bancario Finanziario: il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinato dalla deliberazione del CICR e dal provvedimento del Governatore richiamati in premessa;
- Autorità: l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e la Banca d'Italia;
- disposizioni sulla trasparenza e correttezza: le norme del Testo Unico Bancario richiamate in premessa e le disposizioni, pure richiamate in premessa, emanate dalle autorità creditizie ai sensi delle medesime norme di legge;
- intermediari: le banche, gli istituti di pagamento, gli istituti di moneta elettronica, gli intermediari iscritti nell'albo di cui all'art. 106 del T.U.B., i mediatori creditizi, gli agenti in attività finanziaria, nonché gli intermediari e i confidi che, ai sensi dell'art. 10, commi 1 e 2, del decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, continueranno, per il periodo transitorio previsto dal medesimo decreto, a essere iscritti negli elenchi di cui ai previgenti artt. 106 e 107 del T.U.B.;
- pratiche commerciali scorrette: le pratiche di cui agli articoli 20, 21, 22, 23, 24, 25 e 26 del Codice del Consumo;
- regolamento sulle procedure: il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*", richiamato in premessa.

#### Art. 2: **Informazione sull'attività e sui procedimenti avviati dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato**

1. L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato informa tempestivamente la Banca d'Italia dell'avvio di un'attività ai sensi dell'art. 4, comma 2, del regolamento sulle procedure ovvero dell'avvio di un procedimento istruttorio diretto a verificare la sussistenza di pratiche commerciali scorrette poste in essere da uno o più intermediari.
2. Ricevuta l'informativa di cui al comma 1, la Banca d'Italia trasmette all'AGCM gli eventuali provvedimenti sanzionatori o particolari adottati per violazione delle disposizioni sulla trasparenza e correttezza con riferimento ai fatti segnalati.

lto  
A



3. La Banca d'Italia può inoltre formulare osservazioni con riguardo ai profili connessi all'interpretazione della normativa emanata dalla stessa Banca d'Italia, nonché agli orientamenti dell'Arbitro Bancario e Finanziario in materia.
4. L'AGCM trasmette alla Banca d'Italia copia del provvedimento adottato all'esito del procedimento istruttorio comunicato ai sensi del comma 1.

**Art. 3: Informazione sui procedimenti avviati della Banca d'Italia**

1. La Banca d'Italia informa tempestivamente l'AGCM dell'avvio di un procedimento volto all'adozione di un provvedimento sanzionatorio o di un provvedimento particolare per violazioni delle disposizioni sulla trasparenza e correttezza da parte di uno o più intermediari.
2. Ricevuta l'informativa di cui al comma 1, l'AGCM trasmette alla Banca d'Italia gli eventuali provvedimenti adottati ai sensi dell'art. 27 del Codice del Consumo con riferimento ai fatti segnalati.
3. L'AGCM può inoltre formulare osservazioni con riguardo ai profili connessi all'interpretazione delle disposizioni di cui agli articoli da 18 a 27 *quater* del Codice del Consumo.
4. La Banca d'Italia trasmette all'Autorità copia del provvedimento adottato all'esito del procedimento reso noto ai sensi del comma 1.

**Art. 4: Incontri periodici e gruppi di lavoro**

1. Le Autorità promuovono incontri per l'approfondimento dei temi rilevanti, per il coordinamento delle rispettive attività di controllo, nonché per la risoluzione delle questioni connesse all'applicazione del presente Protocollo. Gli incontri si tengono con cadenza, di norma, annuale e ogni qual volta, su proposta di un'Autorità, sia ritenuto opportuno.
2. Le Autorità possono costituire gruppi di lavoro temporanei per l'analisi di rilevanti fenomeni di interesse comune, relativi alle materie oggetto del presente Protocollo.

**Art. 5: Segreto d'ufficio**

1. Le informazioni e i documenti comunicati da un'Autorità all'altra restano sottoposti al segreto d'ufficio secondo le disposizioni previste dalla normativa vigente per l'Autorità che li ha comunicati per prima.
2. In ogni caso, ciascuna Autorità, in sede di trasmissione delle informazioni o dei documenti, farà presente all'altra il trattamento della riservatezza applicato agli stessi.

**Art. 6: Comunicazioni tra le Autorità**

Al fine di ridurre i tempi di trasmissione, le comunicazioni tra le Autorità possono essere anticipate via fax o via e-mail.

**Art. 7: Servizi o Unità interne competenti**

Lto

A



BANCA D'ITALIA  
EUROSISTEMA

AGCM  
AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA  
E DEL MERCATO

Ai fini dell'attuazione del presente Protocollo, sono competenti per l'AGCM la Direzione Credito della Direzione Generale per la tutela del consumatore, per la Banca d'Italia il Servizio Rapporti Esterni e Affari Generali dell'Area Vigilanza Bancaria e Finanziaria.

Art. 8: **Integrazioni e modifiche**

Il presente Protocollo è integrato e modificato di comune accordo fra le Autorità per tener conto di nuove disposizioni normative o di ulteriori aspetti che potranno emergere nel corso della collaborazione, nonché dell'esigenza di precisare strumenti e modalità della collaborazione stessa.

Art. 9: **Pubblicità del Protocollo**

Il presente Protocollo è pubblicato da ciascuna Autorità nel rispettivo sito internet.

Roma, 22 FEB. 2011

per la BANCA D'ITALIA

Il Governatore

per l'AUTORITÀ GARANTE DELLA  
CONCORRENZA E DEL MERCATO

Il Presidente