

- 1) È corretta l'interpretazione della Convenzione secondo la quale non sembra che il medesimo consumatore possa aprire più conti di base "ordinari" presso diversi Prestatori di Servizi di Pagamento (di seguito PSP) o anche presso il medesimo PSP.**

Si, in quanto, le finalità della norma sono assolte attraverso l'apertura di un unico conto di base "ordinario".

- 2) Il titolare di un conto di base può risultare intestatario di altro conto corrente presso il medesimo Prestatori di Servizi di Pagamento(di seguito PSP)?**

Il titolare di un conto di base non può risultare intestatario di altro conto corrente o altro conto di pagamento presso il medesimo PSP (risultando invece ammesso che il titolare del conto di base risulti intestatario di altra tipologia di conto presso altro PSP). Resta ferma la possibilità che il titolare del conto di base risulti intestatario di strumenti di moneta elettronica ai sensi del comma 5 dell'articolo 4 della Convenzione.

- 3) Quali sono i casi di rifiuto di apertura del conto di base e le relative modalità?**

La richiesta scritta di apertura del conto di base può essere rifiutata per motivi gravi legati essenzialmente al contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, nonché per assenza di requisiti previsti dalla Convenzione. Nella seconda ipotesi, il rifiuto va specificamente motivato per esigenze di trasparenza nonché per consentire l'esame sulla correttezza nell'applicazione delle norme.

- 4) Il divieto di offerta di altre tipologie di servizi da parte dei Prestatori di Servizi di Pagamento(di seguito PSP) si estende anche ai contratti stipulati prima dell'apertura del conto di base (dovendosi cioè intendere che non è mai possibile che presso un determinato PSP un titolare di conto di base intrattenga altre tipologie di rapporti bancari e finanziari)?**

Il PSP non può offrire altre tipologie di servizi o servizi accessori diversi da quelli indicati nella Convenzione e non è mai possibile che presso un determinato PSP un titolare di conto di base intrattenga altre tipologie di rapporti bancari e finanziari.

- 5) In sede di apertura del conto di base per le fasce svantaggiate ex. art. 6, il consumatore deve certificare il reddito ISEE e con quale tipo di documentazione?**

In sede di apertura del conto di base, ai sensi dell'art. 6 della Convenzione (fasce svantaggiate), il consumatore oltre a dichiarare di non essere titolare di altro conto di base (art. 6, comma 2, della Convenzione), deve sempre attestare il proprio reddito ISEE, anche tramite autocertificazione, avvalendosi di moduli già in uso, se funzionali.

- 6) L'importo di 18.000 euro relativo al trattamento pensionistico che conferisce il diritto alla gratuità del conto di base "Allegato B" è da intendersi riferito alla somma realmente percepita (quindi trattamento pensionistico netto) o lordo? Inoltre, rilevano la tredicesima mensilità (o eventuali mensilità aggiuntive) corrisposte al titolare del trattamento pensionistico?**

L'importo è da considerare al lordo, quindi non può essere superato l'importo lordo annuo di € 18.000, comprensivo della tredicesima mensilità o eventuali mensilità aggiuntive (sulla base della dichiarazione sul proprio trattamento pensionistico di cui all'art.7, comma 3, della Convenzione tenuto conto del reddito risultante dalla certificazione dell'ente previdenziale es. mod. 101).

- 7) Come va interpretata la distinzione prevista dall'art.7, comma 1, della Convenzione, in merito alle tipologie di conto di base per il titolare di trattamenti pensionistici fino a 18.000 euro lordi annui?**

Nell'opzione prevista alla lettera a), così come nell'opzione di cui alla lettera b), il conto di base offerto è gratuito per le operazioni comprese nell'Allegato B. Eventuali operazioni ulteriori rispetto a quelle previste nell'allegato B sono consentite dietro pagamento.

Inoltre, nell'opzione prevista alla lettera a), su richiesta del pensionato, il Prestatore di Servizi di Pagamento (di seguito PSP) offre il conto di base di cui all'Allegato A (cfr. art.7, comma 1, lettera a della Convenzione). In questo caso i servizi e le operazioni previste nell'Allegato B sono gratuite mentre per gli ulteriori servizi/operazioni previsti nell'Allegato A (e non inclusi nell'Allegato B) il PSP può applicare un canone onnicomprensivo ovvero, ove più favorevole per il consumatore, tariffare le singole operazioni al costo standard. Il titolare del conto può richiedere operazioni ulteriori rispetto a quelle previste nell'Allegato A dietro pagamento. Per una migliore comprensione da parte del consumatore, si ritiene preferibile lasciare distinte le due opzioni, offrendo prodotti distinti.

**8) Cosa si intende per "operazioni in numero superiore" o "operazioni eccedenti" alle operazioni di cui agli allegati A e B?**

Per "operazioni in numero superiore" o "operazioni eccedenti" si intendono le operazioni, delle tipologie incluse negli allegati A e B, eseguite dal consumatore oltre i limiti numerici previsti negli stessi allegati A o B.

**9) Cosa si intende per "operazioni aggiuntive" alle operazioni di cui agli allegati A e B?**

Per "operazioni aggiuntive" si intendono le operazioni generate a fronte del servizio di conversione valutaria o dell'offerta di moneta elettronica, ammessi ai sensi del comma 5 dell'articolo 4 della Convenzione sui conti di base e non anche eventuali operazioni che fanno riferimento alla stessa tipologia di servizio.

**10) Ciascun componente del nucleo familiare sulla cui base è calcolato l'ISEE ha diritto a richiedere l'apertura di un conto di base gratuito?**

Si, nel caso di consumatori il cui ISEE in corso di validità sia inferiore ad euro 8.000,00, ciascun componente del nucleo familiare, sulla cui base è calcolato l'ISEE, ha diritto a richiedere l'apertura di un conto di base gratuito, salvo il caso in cui il componente sia già cointestatario di un conto di questo tipo.

**11) Se la richiesta di apertura o chiusura del conto avviene in corso d'anno, come si calcola il canone ed il correlato numero di operazioni consentite?**

Nell'ipotesi di apertura o chiusura del conto nel corso dell'anno il canone e il numero di operazioni sono proporzionate al periodo di riferimento su base mensile.

**12) Quale interpretazione dare alla dizione "conti correnti offerti a consumatori con esigenze di base" (art. 5, comma 3)?**

La definizione "conti correnti offerti a consumatori con esigenze di base" è da intendersi equivalente alla definizione "conti correnti offerti a famiglie con operatività bassa", secondo i profili definiti dalla Banca d'Italia per il calcolo dell'ISC (allegato 5A disposizioni di trasparenza B.I.).

**13) Quali commissioni si possono applicare alle operazioni di prelievo presso sportelli ATM di Prestatori di Servizi di Pagamento (di seguito PSP) diversi da quello che ha emesso la carta di debito, a fronte di operazioni eccedenti i limiti di cui all'allegato A ?**

In coerenza con l'interpretazione proposta con riferimento al comma 3 dell'art. 5 della Convenzione (operazioni eccedenti), il PSP può far riferimento alle commissioni previste per le operazioni della specie su "conti correnti offerti a famiglie con operatività bassa" secondo i profili definiti dalla Banca

d'Italia per il calcolo dell'ISC (allegato 5A disposizioni di trasparenza B.I.), se più convenienti, altrimenti a quelle con operatività media.

**14) E' possibile la cointestazione di un conto di base tra percettori di trattamento pensionistico? È ammessa la delega?**

Nelle ipotesi di cui all'art. 7 della Convenzione, la cointestazione è possibile solo nel caso in cui ciascuno degli intestatari percepisca un trattamento pensionistico di importo fino a 18.000 euro lordi annui; qualora il titolare del conto di base abbia l'esigenza di consentire l'operatività sul conto ad altri soggetti che non sono in possesso dei requisiti richiesti dalla norma, è possibile far ricorso all'istituto della "delega ad operare", che diversamente dalla cointestazione, è sempre ammissibile (es. figlio di pensionato).

**15) La scelta di una periodicità diversa di invio dell'estratto conto o del Documento di Sintesi (DDS) rispetto a quella annua per le "comunicazioni da trasparenza" e quella trimestrale per "l'informativa periodica" previste negli allegati A e B ha un costo ulteriore?**

Il cliente può scegliere una periodicità diversa di invio dell'estratto conto o del DDS rispetto a quella annuale (es. trimestrale) senza incorrere in costi ulteriori, fatta salva la possibilità per il PSP di applicare eventuali spese per la richiesta di invio di comunicazioni che eccedano il numero previsto (1+4).

**16) Il Prestatori di Servizi di Pagamento (di seguito PSP) può utilizzare un unico Foglio Informativo per offrire diverse tipologie di conti di base?**

E' nella facoltà dei PSP proporre l'offerta delle diverse tipologie di conti di base utilizzando un unico FI (specificando comunque i diversi ISC).

**17) Il Prestatori di Servizi di Pagamento (di seguito PSP) è tenuto ad inviare una comunicazione al cliente per ogni singolo superamento del numero di operazioni previste negli allegati A e B?**

In coerenza con quanto stabilito dal comma 4 dell'art. 8 della Convenzione, relativamente al rischio di incapienza del conto, i PSP possono inviare una comunicazione al cliente per ogni singolo superamento del numero di operazioni previste negli allegati A e B, ma non sono tenuti a farlo.

**18) I Prestatori di Servizi di Pagamento (di seguito PSP) sono tenuti ad offrire il conto di base anche a soggetti consumatori non residenti?**

Si, i PSP sono tenuti ad offrire il conto di base anche a soggetti consumatori non residenti.

**19) I Prestatori di Servizi di Pagamento (di seguito PSP) sono tenuti ad offrire conti di base in divisa estera?**

No, i PSP non sono tenuti ad offrire conti di base in divisa estera.

**20) I Prestatori di Servizi di Pagamento (di seguito PSP) sono tenuti a offrire il Conto Corrente Semplice e il Servizio Bancario di base, nati per finalità analoghe a quelle del conto di base?**

Il conto di base deve essere offerto obbligatoriamente dai PSP, mentre è facoltà dei PSP continuare ad offrire anche le altre tipologie di conti.

**21) I Prestatori di Servizi di Pagamento (di seguito PSP) sono obbligati ad offrire canali alternativi di accesso al conto di base (quali ad esempio l'internet banking) senza applicare maggiori costi al consumatore?**

E' nella facoltà dei PSP offrire canali alternativi di accesso al conto di base (quali ad esempio l'internet banking), in tali casi non è possibile applicare maggiori costi al consumatore. Al riguardo, considerati i servizi previsti negli allegati A e B della Convenzione, l'eventuale internet banking collegato al conto di base di cui allegato B potrebbe essere abilitato solo per funzioni informative (e non dispositive) mentre per il conto di base allegato A il PSP ha facoltà di abilitare entrambe le funzioni (informativa e dispositiva).

**22) I Prestatori di Servizi di Pagamento (di seguito PSP) devono effettuare le comunicazioni all'anagrafe tributaria per tutte le tipologie di conti di base?**

Sì, l'obbligo dei PSP di effettuare le comunicazioni all'anagrafe tributaria (richiamato al comma 6 dell'art. 6 della Convenzione) vale per tutte le tipologie di conti di base.

**23) I Prestatori di Servizi di Pagamento (di seguito PSP) sono tenuti ad inviare una comunicazione al cliente che non proceda, entro la scadenza del 31 maggio di ogni anno, a fornire l'autocertificazione attestante il proprio trattamento pensionistico ai fini del mantenimento della gratuità?**

Tenuto conto di quanto previsto dal comma 4 dell'art. 7 della Convenzione, i PSP non sono tenuti (ma ne hanno facoltà) ad inviare una comunicazione al cliente che non proceda, entro la scadenza del 31 maggio di ogni anno, a fornire l'autocertificazione attestante il proprio trattamento pensionistico ai fini del mantenimento della gratuità. Resta fermo quanto previsto all'art. 4 comma 5 della Convenzione ed il rispetto dei principi di cui all'art. 8 della Convenzione.

**24) La dicitura "conto di base" (univocamente identificativa del prodotto di cui alla Convenzione) può essere eventualmente integrata per distinguere le diverse tipologie di conti di base (es. "conto di base ordinario", "conto di base gratuito/fasce socialmente svantaggiate", "conto di base pensionati,...")?**

La dicitura conto di base può essere integrata, purché in maniera univoca su tutto il territorio nazionale, per distinguere le diverse tipologie di conti di base (es. "conto di base ordinario", "conto di base gratuito/fasce socialmente svantaggiate", "conto di base pensionati All A/All B") sino all'emanazione delle apposite disposizioni da adottarsi, ai sensi dell'art. 117, comma 8, del TUB.

**25) L'art. 3, comma 1, della Convenzione prevede che i prestatori di servizi di pagamento che nell'ambito della propria offerta includono conti di pagamento destinati a clienti consumatori e tutti i servizi di pagamento richiamati negli allegati A e B della Convenzione hanno l'obbligo di offrire il conto di base. Chi deve ritenersi escluso dall'ambito di applicazione di questa norma?**

L'obbligo di offerta del conto di base riguarda esclusivamente i prestatori di servizi di pagamento che nell'ambito della propria offerta includono conti di pagamento destinati a clienti consumatori e tutti i servizi di pagamento richiamati negli allegati A e B della Convenzione.

In particolare, tale obbligo non si applica laddove il PSP non offra Conti di base in quanto non si trova nelle condizioni di legge che impongono l'offerta dei medesimi, ossia:

- a) rivolge la propria attività in via esclusiva a clienti non consumatori;
- b) è specializzato in via esclusiva nell'offerta di prodotti bancari e finanziari di investimento, finanziamento o assicurativi che possono prevedere l'apertura di un conto utilizzabile esclusivamente per l'effettuazione di servizi di pagamento connessi a tali prodotti;
- c) alla data di entrata in vigore della Convenzione (1.6.2012) non offriva uno o più servizi elencati negli allegati A e B della Convenzione medesima (a questo fine si chiarisce che per le banche che operano esclusivamente online e non hanno sportelli sul territorio nazionale, l'offerta del servizio di prelievo allo sportello può intendersi assoluta tramite l'offerta del servizio di prelievo tramite ATM).

**26) Considerato che nella Convenzione viene richiamata espressamente la facoltà di recesso dal contratto da parte del solo cliente consumatore, quali sono i casi nei quali i Prestatori di Servizi di Pagamento (di seguito PSP) possono esercitare il diritto di recesso?**

Il recesso da parte del PSP avviene, nel rispetto della Convenzione, nei casi di assenza, originaria o sopravvenuta, dei requisiti necessari all'apertura del conto. Inoltre, il PSP ha diritto di recedere unilateralmente dal contratto di conto di base, con preavviso scritto non inferiore a 2 (due) mesi, qualora al 31 dicembre il conto di base risulti incapienza e non movimentato per oltre due anni solari (24 mesi consecutivi).

**27) Posto che l'art. 5, comma 1), della Convenzione non consente ai Prestatori di Servizi di Pagamento (di seguito PSP) di autorizzare alcun tipo di scoperto correlato al conto di base né di addebitare specifici oneri e commissioni per situazioni di incapienza, cosa accade nell'ipotesi in cui si verifichi l'incapienza?**

Fermo restando l'obbligo per i PSP di adottare tutte le misure atte a prevenire e ad evitare situazioni di incapienza, il PSP può disporre, per eventuali situazioni di incapienza, il blocco del conto fino al ripristino dei fondi. In ogni modo, se al 31 dicembre sul conto di base sia presente un saldo negativo e non risultino nei 24 mesi precedenti movimentazioni su ordine o su iniziativa del cliente, il PSP avrà la facoltà di recedere unilateralmente dal contratto di conto di base, con preavviso scritto non inferiore a 2 (due) mesi. Se il correntista provvederà al ripristino dei fondi entro il termine di preavviso, non si procederà all'estinzione del conto di base.

**28) Ai fini dell'applicazione della condizione di gratuità del conto di base, i Prestatori di Servizi di Pagamento (di seguito PSP) sono tenuti a controllare la correttezza delle informazioni fornite dai consumatori nelle autocertificazioni, rese ai sensi degli artt. 6 e 7 della Convenzione?**

In relazione ai controlli sulle autocertificazioni, si applicano le disposizioni e i principi dettati dal D.P.R. n. 445/2000.

**29) Quali sono i trattamenti pensionistici inclusi nell'ambito di applicazione dell'art. 7, comma 1, della Convenzione?**

Sono da considerarsi inclusi tutti i trattamenti pensionistici di natura previdenziale erogati da soggetti pubblici e privati aventi natura previdenziale.

**30) Ai sensi dell'art. 4, comma 6, della Convenzione ("Il PSP non agisce da intermediario, a qualsiasi titolo, per la conclusione di contratti tra fornitori di servizi e i titolari di conti di base") quali sono le tipologie di prodotti/servizi che i Prestatori di Servizi di Pagamento (di seguito PSP) non possono offrire?**

Il PSP non agisce da intermediario, a qualsiasi titolo, per la conclusione di contratti tra fornitori di servizi e i titolari di conti di base. Il divieto deve intendersi quindi riferito anche: a) al collocamento/distribuzione di servizi di terzi; b) a rapporti avviati prima dell'apertura del conto di base (con la conseguenza che eventuali servizi resi dal PSP e sottoscritti prima della richiesta del conto di base comportano il rifiuto dell'apertura del conto salvo essere revocati). Ai sensi del comma 5 dell'articolo 4 della Convenzione, fanno eccezione al divieto gli strumenti di moneta elettronica.

La ratio del divieto è quella di evitare che il conto di base – volto a perseguire finalità di inclusione finanziaria – venga utilizzato per finalità di commercializzazione di servizi e prodotti più evoluti o complessi attraverso una estensione del livello di contrattualizzazione del cliente. In ragione di ciò, l'offerta del conto di base deve ritenersi compatibile con servizi e prodotti che esauriscono la loro funzione in una singola operazione e/o al di fuori di una stabile relazione contrattuale con un titolare identificato, al netto quindi di rischi di "sollecitazione" della clientela: tipici, al riguardo, i servizi di trasferimento fondi in contante (quali le rimesse) che, tra l'altro, condividono con il conto di base le medesime finalità di inclusione finanziaria.

**31) I Prestatori di Servizi di Pagamento (di seguito PSP) possono offrire ai consumatori interessati al conto di base una carta prepagata con IBAN (carta conto)?**

I PSP non possono sostituire l'offerta di conti di base con quella di carte conto (carte munite di IBAN). Tuttavia possono offrire, in aggiunta ai servizi compresi nel conto di base e se il consumatore lo richiede, strumenti di moneta elettronica (dotati o meno di codice IBAN), ai sensi del comma 5 dell'articolo 4 della Convenzione sui conti base.

**32) E' possibile, nell'ipotesi di sopravvenuta perdita dei requisiti, mutare la natura del conto da "conto di base" in "conto semplice" senza far sottoscrivere al consumatore un nuovo contratto?**

E' possibile purché si acquisisca sempre il consenso del cliente.

**33) Cosa accade se il cliente di un conto di base gratuito non presenta l'autocertificazione attestante il proprio ISEE entro il 31 maggio? E se il pensionato non presenta l'autocertificazione attestante il proprio trattamento pensionistico entro il 31 maggio?**

In tema di fasce socialmente svantaggiate l'art. 6, comma 4, prescrive che in caso di mancata attestazione entro il termine, il PSP addebita le spese di cui all'art. 5 e, ove applicabile, l'imposta di bollo a decorrere dal 1° gennaio.

Inoltre, ai sensi dell'art. 6, comma 5, il PSP ne dà comunicazione al titolare, che può recedere entro 2 mesi, senza che siano dovute spese e imposta di bollo.

Allo stesso modo, se il pensionato non effettua l'attestazione del proprio trattamento pensionistico, il PSP addebita le spese a decorrere dal 1° gennaio dell'anno di riferimento, ai sensi dell'art. 7, comma 4. Sulla base di quanto previsto dall'art. 7, comma 5, qualora il pensionato non effettui l'autocertificazione il PSP ne dà comunicazione al titolare che può recedere entro 2 mesi. In questo caso non sono dovute spese.

In altre parole, il cliente che usufruiva di un regime di gratuità che non produce l'attestazione comprovante di aver titolo al mantenimento di tale regime, perderà tale beneficio, qualora non receda dal rapporto, al termine dei 2 mesi di preavviso con effetto retroattivo a partire dal 1° gennaio. In questo caso trova applicazione il conto di base di cui all'art. 4 e di conseguenza le spese applicabili indicate all'art. 5.

Ai fini del mantenimento della gratuità, i PSP terranno in considerazione le autocertificazioni che, per causa non imputabile ai titolari dei conti, siano state da essi presentate dopo il 31 maggio e entro il termine dei 2 mesi di preavviso.