COMMISSIONE
EUROPEA

Bruxelles, 8.5.2013
COM(2013) 266 final

2013/0139 (COD)

Proposta di

DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

sulla comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, sul trasferimento del conto di pagamento e sull'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base

(Testo rilevante ai fini del SEE)

{SWD(2013) 164 final}
{SWD(2013) 165 final}

RELAZIONE

1. CONTESTO DELLA PROPOSTA

1.1. Motivazione e obiettivi della proposta

Lo sviluppo continuo del mercato unico nel settore dei servizi finanziari è di importanza fondamentale per la crescita e la competitività dell'Europa. Permangono però ostacoli alla piena integrazione del mercato interno dei servizi finanziari. Recenti iniziative a livello UE si prefiggono di consentire il pieno sviluppo del potenziale del mercato unico, ponendo fine alla frammentazione del mercato ed eliminando le barriere e gli ostacoli al movimento dei servizi, rafforzando allo stesso tempo la fiducia dei cittadini nel mercato interno e assicurando che i cittadini possano godere dei benefici che esso genera.

L'Atto per il mercato unico I, adottato dalla Commissione nell'aprile 2011, ha individuato dodici leve per promuovere la crescita e rafforzare la fiducia dei cittadini nel mercato unico. Nel settore dei servizi finanziari al dettaglio, l'Atto per il mercato unico I invita a prestare particolare attenzione alla "trasparenza delle spese bancarie e una maggiore tutela dei mutuatari sul mercato dei prestiti ipotecari". La Commissione ha inoltre annunciato "[…] un'iniziativa riguardante l'accesso a un conto di pagamento di base a costi contenuti per tutti i cittadini, qualunque sia il loro luogo di residenza nell'Unione europea", in modo da consentire a tutti i cittadini di partecipare attivamente al mercato unico.

L'Atto per il mercato unico II, adottato il 3 ottobre 2012, ha individuato in un'iniziativa legislativa in materia di conti bancari nell'UE una delle 12 azioni prioritarie per generare effetti concreti sul campo e per ridare ai cittadini e alle imprese fiducia affinché usino il mercato unico a proprio vantaggio[1]. L'obiettivo è "dare a tutti i cittadini dell'UE l'accesso ad un conto di pagamento di base, garantire la trasparenza e la comparabilità delle spese bancarie e facilitare il cambiamento di conto bancario"[2]. Inoltre, la Commissione ha annunciato proposte in materia di trasparenza e di comparabilità delle spese bancarie e di trasferimento del conto nel quadro del programma di lavoro della Commissione per il 2013[3].

Precedenti iniziative nel settore dell'attività bancaria al dettaglio non solo hanno accresciuto la capacità dei prestatori di servizi di pagamento di operare a livello transfrontaliero, ma hanno anche generato sostanziali benefici per molti consumatori europei, in particolare grazie alla riduzione del costo delle operazioni, a pagamenti più rapidi e a condizioni e prezzi più trasparenti. La direttiva 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento prevede taluni obblighi in materia di trasparenza delle spese addebitate dai prestatori di servizi di pagamento. L'iniziativa ha contribuito a ridurre in misura sostanziale il tempo necessario per l'esecuzione delle operazioni e ad aumentare la coerenza delle informazioni sui servizi di pagamento fornite ai consumatori. Il recente regolamento sull'area unica dei pagamenti in euro (AUPE) ha creato un quadro coerente per l'effettuazione sicura e veloce di operazioni di pagamento nella zona euro, semplificando la prestazione dei servizi di pagamento e promuovendo la mobilità dei consumatori.

Le misure per completare il mercato unico dei servizi finanziari dovrebbero generare crescita e accrescere le opportunità commerciali per i prestatori di servizi finanziari, ma il loro impatto

---

1 http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/barnier/headlines/news/2012/10/20121003_en.htm

2 "L'Atto per il mercato unico II. Insieme per una nuova crescita", COM(2012) 573 del 3 ottobre 2012, pag. 16.

3 "Programma di lavoro della Commissione per il 2013", COM(2012) 629 del 23 ottobre 2012, allegato I, pag. 5.

sui consumatori è anch'esso di importanza vitale. Al momento, la scarsa trasparenza delle spese per i conti di pagamento rende difficile per i consumatori compiere scelte informate. Anche quando le spese sono comparabili, la procedura di trasferimento del conto di pagamento è spesso molto lunga e complessa. Di conseguenza, i consumatori dimostrano ancora un grado molto elevato di inerzia per quanto riguarda i conti di pagamento. Da un'indagine sui servizi finanziari al dettaglio svolta nel 2012[4] è emerso che una consistente quota di consumatori resta tendenzialmente fedele al proprio prestatore di servizi di pagamento. Solo il 16% degli intervistati che detenevano già un prodotto finanziario ha aperto un nuovo conto di pagamento nei precedenti cinque anni. Inoltre, solo il 3% degli intervistati ha dichiarato di aver aperto un conto di pagamento transfrontaliero. Secondo l'indagine, a dissuadere i consumatori dall'acquistare prodotti finanziari al dettaglio transfrontalieri contribuiscono le informazioni poco chiare (21%), la mancanza di chiarezza sui diritti del consumatore (18%) o l'eccessiva complessità della procedura (15%). L'inerzia dei consumatori rende più difficile per i prestatori di servizi finanziari attirare nuovi clienti e può disincentivarne l'entrata in nuovi mercati, in particolare in un contesto transfrontaliero. Tutto questo, a sua volta, fa aumentare i prezzi e diminuire la qualità dei servizi forniti ai consumatori.

L'impatto delle misure UE volte a garantire un quadro sano e solido per sviluppare pienamente i benefici del mercato interno per i servizi finanziari è limitato dal fatto che una fetta consistente della popolazione dell'UE non ha ancora accesso ai servizi bancari. Secondo le stime della Banca mondiale, circa 58 milioni di consumatori dell'UE non hanno un conto di pagamento[5] e circa 25 milioni di essi vorrebbero aprirne uno. Inoltre, le indagini e le consultazioni effettuate dalla Commissione e i reclami dei consumatori dimostrano che molti cittadini hanno avuto difficoltà ad aprire un conto di pagamento a causa della mancanza di un indirizzo permanente nello Stato membro in cui è situato il prestatore di servizi di pagamento. Questa situazione riguarda anche un gran numero di consumatori dell'UE che vivono in un altro Stato membro (12,3 milioni di persone nel 2010). Tutti questi fattori incidono negativamente sulla capacità dei consumatori di aprire un conto di pagamento, in particolare a livello transfrontaliero. Come sottolineato nel pacchetto adottato di recente sugli investimenti sociali, i conti di pagamento sono uno strumento fondamentale per la partecipazione delle persone all'economia e alla società[6].

Inoltre, il fatto che un gran numero di consumatori non partecipano attualmente al mercato interno dei servizi finanziari ha conseguenze negative sia per i prestatori di servizi di pagamento che per i consumatori. Da un lato, i prestatori sono meno incentivati a offrire i propri servizi nell'Unione e a entrare in nuovi mercati, il che soffoca la concorrenza, che a sua volta determina condizioni meno favorevoli per i consumatori. Dall'altro i consumatori non aventi accesso ai servizi bancari sono esclusi dai benefici del mercato interno. L'economia si sta muovendo costantemente verso un incremento delle operazioni senza contante. Questa tendenza riguarda sia le imprese che i consumatori. Ma riguarda anche la pubblica amministrazione che ha compreso i vantaggi delle operazioni senza contante[7]. Inoltre, la

---

4 Eurobarometro.

5 Relazione della Banca mondiale.

6 Comunicazione della Commissione "Investire nel settore sociale a favore della crescita e della coesione", COM (2013)83 del 20 febbraio 2013.

7 Ad esempio in Irlanda solo il 40% dei pagamenti delle prestazioni sociali sono effettuati tramite conto di pagamento, il 52% avvengono tramite ufficio postale, cfr. *Strategy for Financial Inclusion*, Steering Group on Financial Inclusion, Irish Department of Finance (strategia per l'inclusione finanziaria, gruppo direttivo sull'inclusione finanziaria del ministero delle Finanze irlandese) giugno 2011, pag. 14, http://www.finance.gov.ie/documents/publications/reports/2011/fininclusreport2011.pdf. Inoltre,

mancanza di accesso al conto di pagamento impedisce ai consumatori di beneficiare pienamente del mercato interno, ad esempio, in quanto ne ostacola l'acquisto di beni a livello transfrontaliero o *online*.

Dato che i conti di pagamento sono il prodotto finanziario per il quale è maggiore la probabilità di acquisto a livello transfrontaliero, è fondamentale trovare soluzioni adeguate ai problemi descritti sopra. Le conseguenze dell'inazione sono potenzialmente gravi, e possono tra l'altro ostacolare lo sviluppo di un mercato interno pienamente funzionante, con effetti significativi sui prestatori di servizi di pagamento, sui consumatori e sull'economia in generale. Inoltre, la crisi finanziaria ha messo in evidenza l'importanza di misure efficaci per ripristinare un elevato livello di fiducia dei consumatori nei confronti delle istituzioni finanziarie.

Per questi motivi, e nell'intento di migliorare l'integrazione del mercato UE dei conti di pagamento, la presente proposta mira a migliorare la trasparenza e la comparabilità delle informazioni sulle spese relative ai conti di pagamento, a facilitare il trasferimento del conto di pagamento, a eliminare le discriminazioni sull'accesso al conto di pagamento basate sulla residenza e ad assicurare nell'UE l'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base. Essa contribuirà ad agevolare l'entrata sul mercato, a incrementare le economie di scala e pertanto ad aumentare la concorrenza nel settore bancario e dei servizi di pagamento, sia all'interno degli Stati membri che tra di essi. L'adozione di misure per semplificare il confronto dei servizi offerti e delle spese addebitate dai prestatori di servizi di pagamento e per facilitare la procedura di trasferimento del conto di pagamento consentirà a sua volta di migliorare i prezzi e i servizi offerti ai consumatori. La presente proposta mira anche a garantire a tutti i consumatori dell'UE l'accesso ai servizi di pagamento di base e a vietare le discriminazioni basate sulla residenza nei confronti dei consumatori che intendono aprire un conto di pagamento all'estero, a beneficio sia dei prestatori di servizi di pagamento che dei consumatori.

1.2. Disposizioni vigenti nel settore della proposta

Trasparenza e confrontabilità delle spese per il conto di pagamento

La direttiva 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento prevede determinati obblighi di trasparenza per quanto riguarda le spese applicate dai prestatori di servizi di pagamento, ma non istituisce un quadro di riferimento per la definizione delle modalità di presentazione di dette informazioni né contiene disposizioni in materia di comparabilità delle spese.

Nel 2010 la Commissione europea ha invitato lo *European Banking Industry Committee* (EBIC), che rappresenta il settore bancario a livello di UE, a sviluppare, mediante l'autoregolamentazione, un quadro che assicuri una maggiore trasparenza sulle spese del conto di pagamento. Nel maggio 2011 l'EBIC ha presentato alla Commissione europea una proposta rivelatasi insoddisfacente. In particolare, questo tentativo di autoregolamentazione non ha consentito di creare una terminologia uniforme in tempi ragionevoli.

---

secondo le stime l'uso di sistemi di pagamento non elettronici costa all'economia circa 1 miliardo di euro all'anno (Indagine del 2007 dei membri della *Irish Payment Services Organisation* (organizzazione irlandese dei servizi di pagamento) […], pag. 18). A conclusioni analoghe si è giunti in Germania, dove una relazione sull'inclusione finanziaria predisposta dal Bundestag ha confermato gli elevati costi amministrativi sostenuti per i pagamenti delle prestazioni effettuati dagli enti pubblici tramite strumenti non elettronici, cfr. *Bericht der Bundesregierung zur Umsetzung der Empfehlungen des Zentralen Kreditausschusses zum Girokonto für jedermann*, Drucksache 17/8312, Bundestag, 27.12.2011, pag. 7.

Trasferimento del conto di pagamento

Nel 2008 l'EBIC ha adottato i *Common Principles for Bank Account Switching* (principi comuni per il trasferimento dei conti bancari), che definiscono la procedura per facilitare il trasferimento del conto di pagamento nell'ambito di uno Stato membro. L'attuazione dei principi comuni avrebbe dovuto essere completata entro la fine del 2009. Tuttavia, nel 2012 l'applicazione di questi orientamenti è ancora insoddisfacente.

In particolare, non tutti i prestatori di servizi di pagamento hanno seguito i principi stabiliti dall'EBIC, e la loro applicazione è stata spesso frammentaria e non uniforme, il che ha creato difficoltà per i consumatori intenzionati a trasferire il loro conto. Molti consumatori hanno avuto problemi dovuti alla non corretta esecuzione dei loro ordini di pagamento, che può comportare penali. In alcuni paesi, poi, la durata della procedura di trasferimento supera di gran lunga i 15 giorni previsti dai principi comuni. Inoltre, spesso ai consumatori non vengono fornite informazioni chiare sulla disponibilità del meccanismo di trasferimento e sulle sue principali caratteristiche.

Accesso a un conto di pagamento con caratteristiche di base

Il 18 luglio 2011 la Commissione ha pubblicato la raccomandazione sull'accesso a un conto di pagamento di base[8], nella quale invitava gli Stati membri a mettere in atto le misure necessarie per assicurare l'offerta ai consumatori di conti di pagamento con caratteristiche di base entro sei mesi dalla pubblicazione della raccomandazione. Il 22 agosto 2012 i servizi della Commissione hanno presentato la relazione sulle misure e prassi nazionali in materia di accesso ai conti di pagamento di base[9] intesa a valutare in che misura gli Stati membri si siano conformati alla raccomandazione, e ha concluso che solo alcuni Stati membri sembrano in linea con i suoi principi essenziali.

In particolare, a tutt'oggi in undici Stati membri non sono ancora in vigore misure che disciplinano il diritto di aprire un conto, le caratteristiche del conto e le spese connesse. Da quanto risulta, solo alcuni Stati membri rispettano i principi della raccomandazione. Gli altri Stati membri hanno adottato o stanno per adottare norme o sistemi, anche se con standard e livelli di attuazione ampiamente divergenti. In alcuni paesi le misure in vigore non sono di natura legislativa ma sono semplici iniziative di autoregolamentazione, aventi un'incidenza unicamente sulle banche che hanno scelto su base volontaria di aderire ai principi in questione. La loro efficacia è pertanto limitata e l'applicazione non uniforme. In altri Stati membri sono in vigore solo disposizioni generiche e generali in materia di accesso, mentre ancora mancano misure strutturali.

1.3. Coerenza con altri obiettivi e politiche dell'Unione

La proposta è coerente con le politiche e gli obiettivi dell'Unione. Le misure previste consentiranno di promuovere lo sviluppo del mercato interno e permetteranno a tutti i consumatori in tutti gli Stati membri di godere appieno dei benefici che ne derivano. Stimolando la concorrenza tra i prestatori di servizi di pagamento e agevolando la partecipazione dei consumatori al mercato unico, la proposta intende anche aumentare il volume delle operazioni nell'Unione e contribuire al conseguimento del più generale obiettivo della crescita economica.

La presente proposta integra le misure adottate dalla Commissione con la direttiva sui servizi di pagamento. La direttiva sui servizi di pagamento prevede l'armonizzazione delle norme in

[8] 2011/442/UE: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32011H0442:IT:NOT.

[9] http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/inclusion/swd_2012_249_en.pdf

materia di trasparenza delle spese, allo scopo di ridurre il costo dei sistemi di pagamento per i prestatori di servizi di pagamento. La presente proposta, da parte sua, mira direttamente ad armonizzare la terminologia e la presentazione delle spese e definisce standard qualitativi per gli strumenti di informazione in modo da facilitare il confronto tra conti di pagamento. Inoltre, prevede una procedura per favorire il trasferimento del conto di pagamento, nonché per garantire l'accesso ai servizi di pagamento di base.

La proposta è in linea con la politica dell'Unione in materia di lotta contro il riciclaggio del denaro e il finanziamento del terrorismo. I consumatori saranno ancora tenuti a dimostrare la loro identità per aprire un conto, come previsto dalla terza direttiva antiriciclaggio[10]. Tuttavia, non sarà più possibile rifiutare l'apertura di un conto di pagamento facendo valere considerazioni legate all'antiriciclaggio basate sul semplice fatto che il consumatore non è residente nello Stato membro in cui desidera aprire il conto.

2. CONSULTAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE E VALUTAZIONI DI IMPATTO

2.1. Consultazione delle parti interessate

Metodi di consultazione, principali settori interessati e profilo generale di quanti hanno risposto

I servizi della Commissione hanno avviato una consultazione pubblica il 20 marzo 2012. L'obiettivo della consultazione era raccogliere le opinioni dei portatori di interesse in materia di trasparenza delle spese relative ai conti di pagamento, trasferimento del conto di pagamento e accesso ai conti di pagamento di base, al fine di valutare la necessità di un'azione a livello dell'Unione europea e individuare le eventuali misure da adottare. La Commissione europea ha ricevuto 124 risposte da 19 Stati membri e da un membro del SEE, nonché da organismi rappresentativi a livello europeo e internazionale.

Sintesi delle risposte e modo in cui sono state prese in considerazione

Per quanto riguarda la trasparenza delle spese relative ai conti di pagamento, la maggioranza dei partecipanti di tutte le categorie di portatori di interesse ha indicato l'esistenza nel settore dei servizi bancari al dettaglio di problemi relativi alle modalità di presentazione delle spese e alla loro comparabilità. È emerso un consenso unanime tra i consumatori a favore di un'azione a livello di UE volta a garantire condizioni di parità in questi settori. Tuttavia, gli Stati membri e le imprese del settore hanno espresso posizioni maggiormente divergenti sui possibili mezzi per affrontare tali questioni. Alcuni Stati membri si sono pronunciati a favore di un'azione dell'UE o hanno preso in considerazione tale possibilità, mentre altri ritengono che occorra inizialmente adottare ulteriori misure a livello nazionale. La maggioranza dei portatori di interesse appartenenti al settore dei servizi finanziari non ritiene vi sia la necessità di una normativa in materia a livello UE e ha espresso l'opinione che se si vuole attuare un'azione a livello UE, questa debba essere flessibile e tener conto degli sforzi compiuti a livello nazionale.

Per quanto riguarda il trasferimento del conto di pagamento, i consumatori e i rappresentanti della società civile hanno sostenuto che le banche non sempre offrono servizi di trasferimento del conto di pagamento e che anche nei casi in cui sono forniti non soddisfano le disposizioni dei principi comuni. Da parte sua, il settore dei servizi finanziari ha ritenuto che la maggior

[10] Direttiva 2005/60/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 2005, relativa alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo

parte dei prestatori offre il servizio di trasferimento del conto di pagamento in linea con i principi comuni. Il punto di vista delle autorità pubbliche tende a porsi a metà strada. Divergenti sono stati i pareri sull'esigenza di rendere obbligatori i principi comuni. Diversi Stati membri e il settore dei servizi finanziari ritengono che l'adesione ai principi comuni debba rimanere volontaria. Soggetti di altri Stati membri si sono espressi più favorevolmente in merito all'idea di rendere obbligatori i principi comuni, perché l'obbligatorietà garantirebbe un'applicazione più efficace delle disposizioni. I consumatori e i rappresentanti della società civile hanno espresso un forte sostegno all'idea di rendere i principi comuni vincolanti. I portatori di interesse si sono divisi anche sull'opportunità che l'iniziativa venga estesa al trasferimento del conto di pagamento a livello transfrontaliero. Sono stati soprattutto i consumatori a esprimersi a favore dell'inclusione del trasferimento a livello transfrontaliero, mentre la maggior parte dei rappresentanti delle imprese del settore si è detta contraria a questa possibilità. Per quanto riguarda gli Stati membri, mentre parecchi non sono a favore della dimensione transfrontaliera, altri ritengono che questa opzione consentirebbe di favorire la realizzazione del mercato unico.

Per quanto riguarda l'accesso, la consultazione ha fornito risultati divergenti. Da un lato, le imprese del settore dei servizi finanziari e alcuni Stati membri sostengono che non vi sono gravi ostacoli all'accesso al conto di base da parte dei consumatori, dato che il settore dei servizi finanziari si conforma a norme nazionali sull'accesso o alla raccomandazione dell'UE. Essi concludono pertanto che non sono necessari provvedimenti in questo settore. Le imprese del settore dei servizi finanziari hanno inoltre sottolineato che se occorre prendere misure, queste vanno adottate a livello nazionale in modo da tener conto dei diversi contesti giuridici e normativi vigenti negli Stati membri. Dall'altro lato, i consumatori e i rappresentanti della società civile e alcuni altri Stati membri hanno espresso il parere che la situazione attuale non è soddisfacente e che esistono gravi difficoltà ad accedere ai servizi di base. Pertanto essi sono molto favorevoli ad un'iniziativa che garantisca l'accesso ad un conto di base. Di conseguenza, essi si sono pronunciati a favore di misure legislative a livello UE, anche se con una certa flessibilità per tener conto delle circostanze nazionali.

Nel corso di tutta la procedura i servizi della Commissione hanno inoltre avuto incontri con gli Stati membri e con i rappresentanti dei prestatori di servizi di pagamento, delle imprese del settore e dei consumatori.

2.2. Valutazione di impatto

In linea con l'iniziativa intesa a migliorare la qualità della normativa, la Commissione ha formulato una valutazione di impatto delle alternative in materia di politiche. Le opzioni hanno riguardato l'ambito di applicazione delle nuove disposizioni, il livello di standardizzazione, la formulazione e il funzionamento delle misure in materia di trasparenza e di comparabilità delle spese, il trasferimento del conto di pagamento, il miglioramento dell'accesso ai servizi di pagamento di base e le modalità per garantire la loro effettiva applicazione per i consumatori.

Un certo numero di studi e di indagini conferma la valutazione di impatto. Tra questi si possono citare: il sondaggio Eurobarometro; uno studio sulla quantificazione dell'impatto economico dell'azione dell'UE intesa a migliorare la trasparenza e comparabilità delle spese e la mobilità dei conti correnti bancari personali nel mercato interno *(Quantification of economic impacts of EU action to improve fee transparency, comparability and mobility in the internal market for bank personal current accounts)*; uno studio sulla trasparenza e comparabilità delle spese bancarie e sulla mobilità bancaria *(Bank fees transparency and comparability and bank mobility)*; un'indagine sull'esperienza dei consumatori per quanto

riguarda il trasferimento del conto di pagamento, con riferimento ai principi comuni sul trasferimento dei conti bancari.

La valutazione di impatto ha individuato una serie di problemi relativi alla trasparenza e alla comparabilità delle spese per il conto di pagamento. Le informazioni sulle spese fornite ai consumatori sono eccessivamente complesse. La diversità dei modelli tariffari accresce la complessità della scelta del prodotto adeguato. Questa situazione determina asimmetrie informative, riduce la capacità dei consumatori di capire a cosa corrispondano le spese e quindi di compiere la scelta giusta, e ostacola, in ultima analisi, la concorrenza. Inoltre, sono state osservate ampie differenze di prezzo dei conti di pagamento, il che porta a interrogarsi sul grado di concorrenza sui prezzi esistente sul mercato. Le differenze tariffarie contribuiscono anche ad alimentare l'impressione che le spese per i conti di pagamento non siano congrue, il che mina la fiducia dei consumatori nel settore.

Sulla base di questi risultati e a seguito di un'analisi delle opzioni disponibili, la Commissione ha concluso che nella serie di misure da raccomandare dovrebbero rientrare le seguenti: introdurre un elenco standard delle spese per i servizi offerti sui conti di pagamento; misure volte a garantire l'indipendenza dei siti internet di confronto dei costi dei servizi offerti sui conti di pagamento a livello di Stati membri e a imporne la creazione laddove non siano ancora disponibili; misure che impongano ai prestatori di servizi di pagamento di fornire almeno una volta all'anno informazione ex-post sulle spese sostenute dai consumatori per il conto di pagamento.

La valutazione di impatto ha anche dimostrato che nell'UE la mobilità del conto di pagamento è ancora limitata, in parte a causa delle informazioni insufficienti e spesso contraddittorie sul trasferimento del conto e della mancanza di assistenza da parte del personale del prestatore di servizi di pagamento. Il trasferimento del conto è spesso percepito dai clienti come una procedura costosa o lunga. Inoltre, spesso non è chiaro quanto tempo occorrerà per completare la procedura e cosa accadrà agli addebiti diretti e ai bonifici nel "periodo transitorio" (ossia il periodo durante il quale, sebbene il nuovo conto sia già aperto, non tutti i pagamenti ricorrenti vi sono stati trasferiti). Infine, spesso i termini stabiliti nei principi comuni non sono rispettati.

La valutazione di impatto ha inoltre evidenziato che non esiste un quadro comune per facilitare il trasferimento del conto o la comparabilità delle spese relative al conto di pagamento a livello transfrontaliero. Sebbene la domanda potenziale sia consistente, in pratica la complessità della procedura può scoraggiare i consumatori. In un mercato interno pienamente funzionante informazioni comparabili sulle tariffe del conto di pagamento nell'UE aumenterebbero la scelta dei consumatori e agevolerebbero il trasferimento a livello nazionale e transfrontaliero.

Alla luce delle predette questioni e dopo un'attenta valutazione delle opzioni disponibili, la Commissione ha concluso che per migliorare il funzionamento della procedura di trasferimento sono necessarie misure per dare forza giuridica vincolante alle disposizioni dei principi comuni in materia di trasferimento del conto. Inoltre, tali misure dovrebbero ampliare l'ambito di applicazione dei principi comuni che andrebbero estesi al trasferimento transfrontaliero. Ciò consentirà ai consumatori di ricevere informazioni chiare e comprensibili dai prestatori di conti di pagamento e quindi di individuare il conto di pagamento più adatto alle loro esigenze. Inoltre, se sulla base di queste informazioni i consumatori decidono di trasferire il conto, avranno a disposizione un servizio di assistenza.

Per quanto concerne l'accesso, la valutazione di impatto ha concluso che è necessario garantire mediante norme europee vincolanti il diritto di accesso di tutti i consumatori UE ad un conto di pagamento con caratteristiche di base. 58 milioni di consumatori dell'UE non

hanno conto di pagamento. Diversi sono i fattori individuati all'origine di questa situazione, tra cui: la mancanza di un quadro normativo uniforme in tutta l'UE, il rifiuto motivato dalla cittadinanza o dalla mancanza di residenza, il prezzo elevato del conto, nonché la mancanza di conoscenze e di sensibilizzazione dei consumatori sui temi finanziari e la scarsa fiducia nel sistema finanziario.

Nella valutazione di impatto sono state prese in considerazione una serie di opzioni e subopzioni[11]. Secondo le conclusioni, la misura più appropriata per risolvere la questione individuata consiste nell'imporre a carico degli Stati membri l'obbligo giuridico di garantire il diritto di accesso di tutti i consumatori ad un conto di pagamento con caratteristiche di base. Rispetto alle caratteristiche previste nella raccomandazione, le caratteristiche del conto di pagamento di base dovrebbero essere ampliate e includere i servizi bancari via internet e gli acquisti *online*. Le nuove misure miglioreranno la disponibilità, l'accessibilità e l'abbordabilità dei servizi di pagamento di base. Ciò, a sua volta, dovrebbe ridurre sensibilmente il pregiudizio subito dai consumatori, rafforzare l'inclusione finanziaria e sociale e la fiducia dei consumatori, promuovere la mobilità transfrontaliera e la piena partecipazione del maggior numero possibile di consumatori al mercato interno.

La valutazione di impatto è stata presentata una prima volta al comitato per la valutazione di impatto il 27 luglio 2012. Il comitato ne ha chiesto la ripresentazione con l'aggiunta di informazioni sulla definizione del problema e sugli aspetti di sussidiarietà e di un riesame critico della proporzionalità e del valore aggiunto UE delle opzioni presentate che comportano misure vincolanti. Il comitato ha anche chiesto di migliorare la presentazione delle opzioni e dell'impatto atteso e di riferire meglio sui pareri dei diversi gruppi di portatori di interesse in tutta la relazione. La valutazione di impatto è stata ripresentata il 29 ottobre 2012. Il 28 novembre il comitato ha dichiarato di non poter formulare un parere positivo e ha proposto ulteriori modifiche riguardanti per lo più la questione del trasferimento del conto a livello transfrontaliero. In risposta, i servizi della Commissione hanno introdotto ulteriori modifiche al testo, tra l'altro rafforzando le connessioni tra gli aspetti problematici, chiarendo la dimensione transnazionale del problema e fornendo maggiori dettagli sui pareri dei portatori di interessi e un'analisi più approfondita sulla questione del trasferimento a livello transfrontaliero.

3. ELEMENTI GIURIDICI DELLA PROPOSTA

3.1. Base giuridica

La proposta si basa sull'articolo 114 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea. Come spiegato sopra, istituendo un quadro giuridico a livello UE nei settori disciplinati dalla proposta, essa mira a eliminare gli ostacoli che ancora si frappongono alla libera circolazione dei servizi di pagamento e, più in generale, alla libera circolazione delle merci, delle persone, dei servizi e dei capitali, per i quali è essenziale un mercato unico dei servizi di pagamento pienamente integrato e sviluppato. La proposta impedisce anche ogni ulteriore frammentazione del mercato unico, che potrebbe verificarsi se gli Stati membri adottassero misure di regolamentazione divergenti e non uniformi in materia.

3.2. Principio di sussidiarietà

Secondo il principio della sussidiarietà, l'azione a livello UE può essere adottata solo se gli obiettivi previsti non possono essere raggiunti dai singoli Stati membri. L'intervento dell'UE è

[11] Documento di lavoro dei servizi della Commissione (IA paragrafo 7, pag. 56).

necessario per migliorare il corretto funzionamento del mercato interno ed evitare distorsioni di concorrenza nel settore dei servizi bancari al dettaglio.

L'esistenza di quadri normativi diversi o la loro mancanza creano ostacoli all'ingresso a livello transfrontaliero. Un'iniziativa dell'UE consentirà di affrontare meglio i fattori che impediscono l'esercizio dell'attività in un altro Stato membro o che ne fanno aumentare i costi rispetto a quelli sostenuti dai prestatori nazionali. Agli enti creditizi che intendono operare a livello transfrontaliero, i quali devono già rispettare obblighi divergenti, viene anche impedito di utilizzare pienamente le economie di scala per lo sviluppo di procedure e operazioni in settori quali attività di *back-office*.

La scarsa mobilità dei consumatori in generale e meccanismi di trasferimento inefficienti in particolare impediscono ai nuovi operatori sul mercato di acquisire nuovi clienti. L'inazione o le iniziative intraprese dai soli Stati membri rischiano di dar vita a regolamentazioni diverse, che rendono i mercati non competitivi e generano livelli diseguali di protezione dei consumatori nell'UE. Tuttavia, criteri comuni stabiliti a livello UE in materia di funzionamento del settore dei servizi bancari al dettaglio consentiranno di fornire ai consumatori le informazioni necessarie per compiere scelte informate. Questo, a sua volta, contribuirà al rafforzamento della concorrenza e all'allocazione efficiente delle risorse nel mercato UE dei servizi finanziari al dettaglio, a beneficio sia delle imprese che dei consumatori.

Inoltre, condizioni uniformi a livello UE consentiranno ai consumatori di partecipare al commercio elettronico e al mercato digitale, e quindi di beneficiare di prodotti e servizi più attraenti disponibili in altri Stati membri. Per quanto riguarda la trasparenza delle spese bancarie e il trasferimento del conto, le iniziative di autoregolamentazione messe in atto si sono rivelate insoddisfacenti e inefficaci. Infine, per quanto riguarda in particolare l'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base, l'attuazione della raccomandazione del 2011 sull'accesso al conto di pagamento di base è stata insufficiente. Le norme in materia di accesso rimangono pertanto molto frammentarie nell'UE ed è improbabile che tale situazione possa cambiare nel prossimo futuro, soprattutto in ragione delle turbolenze finanziarie mondiali e del ridimensionamento dei mercati nazionali.

3.3. Principio di proporzionalità

Le azioni derivanti da un intervento a livello UE sono limitate a quanto necessario per conseguire gli obiettivi fissati. Gli elementi del pacchetto sono complementari e forniscono il giusto equilibrio tra efficacia nel garantire il pieno funzionamento del mercato interno dei servizi finanziari al dettaglio e livello elevato di tutela dei consumatori e attenzione all'efficienza.

Per quanto riguarda la trasparenza e la comparabilità delle spese per il conto di pagamento la proposta adotta un approccio flessibile, ad esempio, imponendo una terminologia standardizzata a livello nazionale e standardizzando la terminologia a livello UE solo quando è possibile. Per quanto riguarda il trasferimento del conto, il termine per il trasferimento del conto di pagamento transfrontaliero viene raddoppiato (questa disposizione sarà soggetta a revisione dopo 5 anni). Per quanto riguarda l'accesso, la presente iniziativa, pur prevedendo il diritto di accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base, lascia agli Stati membri una notevole flessibilità nel determinarne le modalità di realizzazione.

Per quanto riguarda le discriminazioni in relazione al luogo di residenza, la proposta contiene una disposizione generale basata sull'approccio seguito dall'articolo 20 della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi non finanziari. Un obbligo più specifico è previsto solo per i conti di pagamento con caratteristiche di base.

Solo una normativa vincolante consentirà di assicurare condizioni di parità in tutta l'UE, riducendo al minimo i costi e massimizzando le possibilità di economie di scala per i prestatori che desiderano operare a livello transfrontaliero. Sebbene l'adozione di una normativa vincolante imponga un onere di attuazione a carico dei portatori di interesse in termini di tempo e di denaro, quest'onere è analogo a quello richiesto per l'attuazione della raccomandazione o delle norme di autoregolamentazione, se attuata correttamente.

3.4. Scelta dello strumento

Strumento proposto: direttiva.

I tentativi di affrontare mediante norme di autoregolamentazione i problemi della comparabilità delle spese relative al conto di pagamento e del suo trasferimento sono stati ampiamente fallimentari. L'attuazione negli Stati membri dei principi comuni in materia di trasferimento del conto di pagamento si è dimostrata prevalentemente insoddisfacente. Ciò potrebbe essere dovuto, in larga misura, alla mancanza, nel quadro dell'autoregolamentazione, di misure di monitoraggio e di controllo del rispetto delle regole. Neanche gli sforzi compiuti per sviluppare, in collaborazione con le imprese, un'iniziativa di autoregolamentazione al fine di aumentare la comparabilità delle spese relative al conto di pagamento sono stati coronati dal successo. L'autoregolamentazione si rivela pertanto una soluzione inefficace.

Anche il rispetto della raccomandazione della Commissione sull'accesso al conto di pagamento di base si è rivelato ampiamente inadeguato: solo tre Stati membri l'hanno sostanzialmente rispettata, e oltre la metà degli Stati membri non si è ancora dotata di norme per promuovere il diritto di accesso. Come per la comparabilità, la trasparenza e il trasferimento del conto, la misura non vincolante si è rivelata inefficace.

La previsione di una misura vincolante è il modo più efficace ed efficiente per conseguire gli obiettivi stabiliti. Solo uno strumento legislativo vincolante può garantire che le opzioni vengano introdotte in tutti i 27 Stati membri e che le disposizioni vengano fatte rispettare. La direttiva consente di tener conto delle specificità nazionali dei mercati dei conti di pagamento, consentendo in tal modo di garantire condizioni di parità per i consumatori e per le imprese in tutta l'UE.

4. INCIDENZA SUL BILANCIO

La presente proposta non ha alcuna incidenza né sul bilancio dell'UE né su quello di agenzie dell'UE.

5. ELEMENTI FACOLTATIVI

5.1. Clausola di riesame/revisione/cessazione dell'efficacia

La proposta include una clausola di riesame.

5.2. Spazio economico europeo

L'atto proposto riguarda il mercato interno ed è quindi opportuno estenderlo allo Spazio economico europeo.

5.3. Illustrazione dettagliata della proposta

La seguente breve sintesi mira a facilitare il processo decisionale illustrando succintamente i principali elementi della direttiva.

L'articolo 1 (Oggetto e ambito di applicazione) definisce l'ambito di applicazione della direttiva.

L'articolo 2 (Definizioni) contiene le definizioni dei termini utilizzati nella direttiva.

L'articolo 3 (Elenco dei servizi di pagamento più rappresentativi soggetti a spese a livello nazionale e terminologia standardizzata) impone agli Stati membri di stabilire un elenco dei servizi di pagamento più rappresentatiti soggetti a spese a livello nazionale e una terminologia standardizzata per questi servizi.

L'articolo 4 (Documento informativo sulle spese e glossario) impone agli Stati membri di prevedere l'obbligo per i prestatori di servizi di pagamento di fornire ai consumatori l'elenco dei servizi di pagamento più rappresentativi soggetti a spese a livello nazionale di cui all'articolo 3 e le relative spese. Le informazioni devono essere fornite in formato standardizzato. Questa disposizione impone inoltre agli Stati membri di istituire l'obbligo per i prestatori di servizi di pagamento di mettere a disposizione un glossario riguardante almeno i servizi contenuti nell'elenco.

L'articolo 5 (Riepilogo delle spese) impone agli Stati membri di prevedere l'obbligo per i prestatori di servizi di pagamento di fornire ai clienti informazioni su tutte le spese sostenute almeno una volta l'anno. Le informazioni devono essere fornite in formato standardizzato.

L'articolo 6 (Informazioni contrattuali e commerciali) impone ai prestatori di servizi di pagamento l'utilizzo della terminologia standardizzata di cui all'articolo 3 per le informazioni contrattuali e commerciali, se pertinente.

L'articolo 7 (Siti internet di confronto) stabilisce l'obbligo per gli Stati membri di garantire che i consumatori abbiano accesso ad almeno un sito internet di confronto delle spese per il conto di pagamento. Gli Stati membri istituiscono un sistema di accreditamento per gli operatori privati.

L'articolo 8 (Offerte a pacchetto) impone agli Stati membri di istituire l'obbligo per i prestatori di servizi di pagamento, in caso di offerta del conto di pagamento assieme ad un altro servizio o prodotto come parte di un pacchetto, di fornire al cliente le informazioni necessarie sui singoli elementi del pacchetto.

L'articolo 9 (Fornitura del servizio di trasferimento) impone agli Stati membri di stabilire un obbligo generale per i prestatori di servizi di pagamento di mettere a disposizione un servizio di trasferimento a tutti i consumatori che detengono un conto presso un prestatore di servizi di pagamento situato nell'Unione.

L'articolo 10 (Servizio di trasferimento) definisce i compiti e gli obblighi specifici del prestatore di servizi di pagamento trasferente e di quello ricevente ai fini del servizio di trasferimento.

L'articolo 11 (Spese connesse con il servizio di trasferimento) stabilisce i principi per garantire che le eventuali spese relative al servizio di trasferimento siano adeguate e in linea con i costi sostenuti.

L'articolo 12 (Perdita finanziaria per i consumatori) stabilisce l'obbligo per i prestatori di servizi di pagamento di rimborsare le spese sostenute dai consumatori a causa di errori o ritardi durante il trasferimento del conto imputabili ai prestatori. Esso mira inoltre a impedire la perdita finanziaria dei consumatori a causa di bonifici o di addebiti diretti da parte di terzi non correttamente eseguiti.

L'articolo 13 (Informazioni sul servizio di trasferimento) stabilisce l'obbligo per i prestatori di servizi di pagamento di fornire informazioni ai consumatori sul servizio di trasferimento.

L'articolo 14 (Non discriminazione) impone agli Stati membri di garantire che i consumatori non siano discriminati sulla base della cittadinanza o della residenza quando richiedono l'apertura di un conto di pagamento o ne fanno uso.

L'articolo 15 (Diritto di accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base) stabilisce il diritto di accesso dei consumatori ad un conto di pagamento di base in tutti gli Stati membri. Esso stabilisce anche l'obbligo per gli Stati membri di designare almeno un prestatore di servizi di pagamento tenuto ad offrire il conto di pagamento di base.

L'articolo 16 (Caratteristiche del conto di pagamento con caratteristiche di base) specifica l'elenco dei servizi di pagamento che deve includere il conto di pagamento con caratteristiche di base.

L'articolo 17 (Spese associate) impone agli Stati membri di garantire che i servizi indicati all'articolo 16 siano offerti dai prestatori di servizi di pagamento a titolo gratuito o per una spesa ragionevole.

L'articolo 18 (Contratti quadro e risoluzione) ricorda che la direttiva 2007/64/CE è applicabile ai conti di pagamento con caratteristiche di base. Tuttavia esso prevede un elenco limitato di motivi che possono giustificare la risoluzione da parte del prestatore di servizi di pagamento del contratto quadro di un conto di pagamento con caratteristiche di base.

L'articolo 19 (Informazioni generali sui conti di pagamento con caratteristiche di base) obbliga gli Stati membri ad assicurare che siano attuate misure per aumentare la conoscenza dei conti di pagamento di base.

L'articolo 20 (Autorità competenti) disciplina le procedure di designazione delle autorità nazionali responsabili dell'applicazione delle disposizioni della direttiva.

L'articolo 21 (Risoluzione alternativa delle controversie) impone agli Stati membri di prevedere disposizioni specifiche in materia di risoluzione delle controversie tra consumatori e prestatori di servizi di pagamento.

L'articolo 22 (Misure e sanzioni amministrative) impone agli Stati membri di fissare norme in materia di sanzioni da irrogare in caso di violazione delle disposizioni nazionali adottate in attuazione della presente direttiva.

L'articolo 23 (Atti delegati) e l'articolo 24 (Esercizio della delega) conferiscono alla Commissione il potere di adottare atti delegati e stabiliscono le modalità di esercizio di tale potere.

L'articolo 25 (Atti di esecuzione) conferisce alla Commissione il potere di adottare atti di esecuzione e stabilisce le modalità di esercizio di tale potere.

L'articolo 26 (Valutazione) e l'articolo 27 (Clausola di revisione) prevedono i meccanismi per la valutazione dell'effettiva applicazione delle disposizioni della direttiva e, se necessario, per proporre modifiche.

L'articolo 28 (Attuazione) dispone l'obbligo per gli Stati membri di adottare le misure legislative necessarie per l'attuazione della presente direttiva.

L'articolo 29 (Entrata in vigore) fissa la data di entrata in vigore della direttiva.

L'articolo 30 (Destinatari) stabilisce che gli Stati membri sono i destinatari della presente direttiva.

2013/0139 (COD)

Proposta di

DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

sulla comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, sul trasferimento del conto di pagamento e sull'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base

(Testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 114,

vista la proposta della Commissione europea,

previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo[12],

visto il parere del Comitato delle regioni[13],

sentito il garante europeo della protezione dei dati[14],

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria,

considerando quanto segue:

(1) Conformemente all'articolo 26, paragrafo 2, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) il mercato interno comporta uno spazio senza frontiere interne nel quale è assicurata la libera circolazione delle merci, delle persone, dei servizi e dei capitali. La frammentazione del mercato interno è dannosa per la competitività, la crescita e la creazione di posti di lavoro nell'Unione. Eliminare gli ostacoli diretti e indiretti al corretto funzionamento del mercato interno è essenziale per il suo completamento. L'azione dell'UE in relazione al mercato interno nel settore dei servizi finanziari al dettaglio ha già contribuito in misura sostanziale a sviluppare le attività transfrontaliere dei prestatori di servizi di pagamento, a migliorare la scelta dei consumatori e ad accrescere la qualità e la trasparenza delle offerte.

(2) Al riguardo, la direttiva 2007/64/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 novembre 2007, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE, che abroga la direttiva 97/5/CE ("direttiva sui pagamenti") ha fissato obblighi minimi di trasparenza per le spese addebitate dai prestatori di servizi di pagamento per i servizi offerti sui conti di pagamento. Queste misure hanno notevolmente facilitato l'attività dei prestatori di servizi di pagamento, grazie alla previsione di norme uniformi per quanto riguarda la prestazione dei servizi di pagamento e le informazioni da fornire,

[12] GU C […] del […], pag. […].
[13] GU C […] del […], pag. […].
[14] GU C […] del […], pag. […].

hanno ridotto l'onere amministrativo e hanno generato risparmi sui costi per i prestatori di servizi di pagamento.

(3) Tuttavia, si può fare di più per migliorare e sviluppare il mercato unico dei servizi bancari al dettaglio. In particolare, la mancanza di trasparenza e di comparabilità delle spese, nonché le difficoltà di trasferimento del conto di pagamento creano ancora ostacoli alla piena integrazione del mercato.

(4) Le condizioni vigenti del mercato unico possono dissuadere i prestatori di servizi di pagamento dall'esercitare il loro diritto di stabilimento o di prestazione di servizi nell'Unione, a causa delle difficoltà nell'attrarre clienti quando entrano in un nuovo mercato. Entrare in nuovi mercati richiede spesso ingenti investimenti, che sono giustificati soltanto se il prestatore prevede sufficienti opportunità e una corrispondente domanda dei consumatori. La scarsa mobilità dei consumatori in relazione ai servizi finanziari al dettaglio è in larga misura dovuta alla mancanza di trasparenza e di comparabilità delle spese e dei servizi offerti, nonché alle difficoltà di trasferire il conto di pagamento. Questi fattori frenano inoltre la domanda. Questo è vero soprattutto nel contesto transfrontaliero.

(5) Inoltre, considerevoli ostacoli al completamento del mercato unico nel settore dei conti di pagamento potrebbero essere dovuti alla frammentazione delle vigenti norme nazionali. Divergenti sono le disposizioni vigenti a livello nazionale in materia di conti di pagamento, in particolare per quanto riguarda la comparabilità delle spese e il trasferimento del conto di pagamento. Per quanto riguarda il trasferimento, la mancanza di misure vincolanti uniformi a livello UE ha portato a pratiche e misure divergenti a livello nazionale. Queste differenze sono ancora più nette per quanto riguarda la comparabilità delle spese, materia per la quale non esistono misure a livello UE, neanche di natura autoregolamentare. Se queste differenze si accentuassero in futuro, data la tendenza delle banche ad adeguare le loro pratiche ai mercati nazionali, aumenterebbero i costi dell'attività transfrontaliera rispetto ai costi sostenuti dai prestatori nazionali, il che renderebbe meno attraente l'esercizio dell'attività a livello transfrontaliero. Le attività transfrontaliere nel mercato interno sono limitate dagli ostacoli che i consumatori devono superare per aprire un conto di pagamento all'estero. I criteri severi di ammissibilità attualmente applicati possono impedire ai cittadini europei di muoversi liberamente all'interno dell'Unione europea. Garantire a tutti i consumatori l'accesso ad un conto di pagamento ne consentirà la partecipazione al mercato interno e permetterà loro di usufruire dei benefici del mercato unico.

(6) Inoltre, poiché alcuni potenziali clienti non aprono un conto o perché è negata loro la possibilità o perché non sono loro offerti prodotti adeguati, attualmente la domanda potenziale di conto di pagamento non è pienamente sfruttata nell'UE. Una più ampia partecipazione dei consumatori al mercato interno incentiverebbe ulteriormente i prestatori di servizi di pagamento a entrare in nuovi mercati. Inoltre, la creazione di condizioni per consentire a tutti i consumatori di accedere al conto di pagamento è il mezzo necessario per promuovere la partecipazione dei consumatori al mercato interno e consentire loro di beneficiare dei benefici generati dal mercato unico.

(7) La trasparenza e la comparabilità delle spese sono state regolamentate da un'iniziativa di autoregolamentazione avviata dal settore bancario. Tuttavia, sui relativi orientamenti non è stato raggiunto un accordo definitivo. In materia di trasferimento del conto bancario, i principi comuni stabiliti nel 2008 dallo *European Banking Industry Committee* forniscono un meccanismo modello di trasferimento del conto bancario offerto dai prestatori di servizi di pagamento situati nello stesso Stato

membro. Tuttavia, data la loro natura non vincolante, i principi sono stati applicati in modo non uniforme nell'UE, con risultati inefficaci. Inoltre, i principi comuni disciplinano solo il trasferimento del conto bancario a livello nazionale e non riguardano il trasferimento transfrontaliero. Infine, per quanto riguarda l'accesso al conto di pagamento di base, la raccomandazione 2011/442/UE della Commissione, del 18 luglio 2011, ha invitato gli Stati membri a prendere le misure necessarie per assicurarne l'applicazione al più tardi sei mesi dopo la pubblicazione della raccomandazione. Ad oggi solo pochi Stati membri rispettano i principi fondamentali della raccomandazione.

(8) È pertanto essenziale stabilire un insieme uniforme di norme per far fronte al problema della scarsa mobilità dei consumatori e in particolare per migliorare il confronto tra i servizi e le spese relativi al conto di pagamento e per incentivare il trasferimento del conto, nonché per evitare che i consumatori che intendono aprire un conto di pagamento transfrontaliero siano discriminati sulla base della residenza. Inoltre, è essenziale adottare misure adeguate per promuovere la partecipazione dei consumatori al mercato dei conti di pagamento. Queste misure consentiranno di incentivare l'entrata sul mercato interno dei prestatori di servizi di pagamento e di garantire condizioni di parità, rafforzando in tal modo la concorrenza e l'allocazione efficiente delle risorse sul mercato dei servizi finanziari al dettaglio dell'UE, a beneficio delle imprese e dei consumatori. Inoltre, la trasparenza delle informazioni sulle spese e la possibilità di trasferimento del conto, combinati al diritto di accesso al conto di base, consentiranno ai cittadini dell'UE di circolare, di fare più facilmente i loro acquisti in altri paesi dell'Unione, di beneficiare pertanto di un mercato interno pienamente funzionante nel settore dei servizi finanziari al dettaglio e di contribuire al suo ulteriore sviluppo.

(9) La presente direttiva si applica ai conti di pagamento detenuti dai consumatori. Di conseguenza, i conti detenuti da imprese, anche dalle piccole imprese o dalle microimprese, tranne nel caso in cui siano detenuti a titolo personale, sono esclusi dal suo ambito di applicazione. Inoltre, la presente direttiva non riguarda i conti di risparmio, che possono prevedere funzioni di pagamento più limitate.

(10) Le definizioni contenute nella presente direttiva sono in linea con quelle contenute in altri atti legislativi dell'Unione, in particolare nella direttiva 2007/64/CE e nel regolamento (UE) n. 260/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 marzo 2012, che stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro e che modifica il regolamento (CE) n. 924/2009[15].

(11) È essenziale che il consumatore possa comprendere le spese, in modo da confrontare le offerte di diversi prestatori di servizi di pagamento e scegliere con cognizione di causa il conto più adeguato alle sue esigenze. Il confronto tra le spese non è possibile quando i prestatori di servizi di pagamento usano una terminologia diversa per i medesimi servizi di pagamento e forniscono informazioni in formati diversi. La terminologia standardizzata assieme a informazioni mirate sulle spese relative ai servizi di pagamento più rappresentativi fornite in un formato uniforme possono aiutare i consumatori a comprendere e a confrontare le spese.

(12) I consumatori trarrebbero il massimo beneficio da informazioni concise e facilmente confrontabili tra i diversi prestatori di servizi di pagamento. Gli strumenti messi a disposizione dei consumatori per confrontare le offerte di conto di pagamento possono avere un impatto positivo solo se il tempo dedicato a scorrere lunghi elenchi di spese

[15] GU L 94 del 30.3.2012, pag. 22.

per diverse offerte non supera i benefici derivanti dalla scelta dell'offerta che presenta il miglior valore. Di conseguenza, la terminologia relativa alle spese dove essere standardizzata solo per quanto riguarda i termini e le definizioni più rappresentativi negli Stati membri, al fine di evitare il rischio di un eccesso di informazioni.

(13) È opportuno che la terminologia relativa alle spese sia stabilita dalle autorità nazionali competenti, in modo da tener conto delle specificità dei mercati locali. Per essere considerati rappresentativi, occorre che i servizi siano soggetti a spese almeno presso un prestatore di servizi di pagamento negli Stati membri. Inoltre, ove possibile, occorre che la terminologia relativa alle spese sia standardizzata a livello UE, in modo da consentire il confronto in tutta l'Unione. È necessario che l'Autorità bancaria europea (ABE) emani orientamenti per aiutare gli Stati membri a determinare i servizi di pagamento più rappresentativi soggetti a spese a livello nazionale.

(14) Una volta che le autorità nazionali competenti avranno redatto un elenco provvisorio dei servizi più rappresentativi soggetti a spese a livello nazionale con i relativi termini e definizioni, occorre che la Commissione li riesamini per individuare, mediante atti delegati, i servizi comuni alla maggioranza degli Stati membri e proporre termini e definizioni di detti servizi standardizzati a livello UE.

(15) Per aiutare i consumatori a confrontare facilmente in tutto il mercato unico le spese relative al conto di pagamento, occorre che i prestatori di servizi di pagamento forniscano ai consumatori un elenco delle spese applicate per i servizi elencati nella terminologia standardizzata. Questa misura contribuirebbe anche a creare condizioni di parità tra gli enti creditizi concorrenti sul mercato dei conti di pagamento. Il documento informativo sulle spese deve contenere solo informazioni sui servizi di pagamento più rappresentativi in ciascuno Stato membro, utilizzando i termini e le definizioni stabiliti a livello UE, se del caso. Per aiutare i consumatori a comprendere le spese che devono pagare per il conto di pagamento, occorre mettere loro a disposizione un glossario contenente almeno la spiegazione delle spese e dei servizi contenuti nell'elenco. I glossari devono servire come strumento utile per incoraggiare una migliore comprensione del significato delle spese e contribuire in tal modo a rafforzare la capacità dei consumatori di scegliere tra una gamma più ampia di offerte di conti di pagamento. Occorre anche introdurre l'obbligo a carico dei prestatori di servizi di pagamento di informare il consumatore, almeno una volta l'anno, di tutte le spese addebitate sul suo conto. Le informazioni *ex-post* devono essere fornite in un apposito riepilogo, che presenti il quadro completo delle spese sostenute, in modo che il consumatore possa capire a cosa si riferisce la spesa e valutare la necessità di modificare le abitudini di consumo o di cambiare prestatore. Questo vantaggio sarebbe massimizzato da informazioni *ex-post* che coprano gli stessi servizi delle informazioni *ex-ante*.

(16) Per soddisfare le esigenze dei consumatori, è necessario garantire che le informazioni sulle spese relative al conto di pagamento siano precise, chiare e comparabili. La presente direttiva deve pertanto stabilire modalità comuni di presentazione per il documento informativo sulle spese e per il riepilogo delle spese, al fine di assicurare che siano comprensibili e confrontabili per i consumatori. Lo stesso formato, lo stesso ordine delle voci e gli stessi titoli devono essere applicati per ogni documento informativo sulle spese e per ogni riepilogo delle spese in ciascuno Stato membro, in modo da permettere ai consumatori di confrontare i due documenti e di massimizzare in tal modo la comprensione e l'uso delle informazioni. Il documento informativo sulle spese e il riepilogo delle spese devono essere chiaramente distinguibili da altre comunicazioni. Occorre che essi siano identificati per mezzo di un simbolo comune.

(17) Per assicurare l'uso uniforme della terminologia di livello UE applicabile in tutta l'Unione, occorre che gli Stati membri impongano ai prestatori di servizi di pagamento l'obbligo di usare la terminologia di livello UE applicabile assieme alla terminologia standardizzata nazionale, individuata nell'elenco provvisorio per le comunicazioni ai consumatori, anche nel documento informativo sulle spese e nel riepilogo delle spese. I prestatori di servizi di pagamento possono indicare i servizi utilizzando i marchi, tranne che nel documento informativo sulle spese e nel riepilogo delle spese.

(18) I siti internet di confronto sono un mezzo efficace per consentire ai consumatori di valutare in un unico spazio i pro e i contro delle diverse offerte di conto di pagamento. Possono consentire un giusto equilibrio tra l'esigenza di informazioni chiare e concise e l'esigenza di informazioni complete ed esaurienti, consentendo agli utenti, se lo desiderano, di ottenere informazioni più dettagliate. Possono anche ridurre i costi di ricerca, in quanto i consumatori non dovranno raccogliere informazioni separatamente dai prestatori di servizi di pagamento.

(19) Per ottenere informazioni imparziali sulle spese bancarie, i consumatori devono poter accedere a siti internet di confronto funzionalmente indipendenti dai prestatori di servizi di pagamento. È pertanto necessario che gli Stati membri assicurino che i consumatori abbiano a disposizione almeno un sito internet nel rispettivo territorio. Tali siti internet di confronto possono essere gestiti da autorità competenti, da altre autorità pubbliche e/o da operatori privati accreditati. Occorre che gli Stati membri istituiscano un sistema di accreditamento volontario che consenta agli operatori privati di siti internet di confronto di chiedere l'accreditamento sulla base di specifici criteri di qualità. Qualora non vi sia alcun sito internet privato accreditato, deve esistere almeno un sito internet gestito da un'autorità competente o da un'altra autorità pubblica. I siti internet di confronto gestiti da autorità competenti o da altre autorità pubbliche devono anch'essi soddisfare i criteri di qualità.

(20) È prassi corrente dei prestatori di servizi di pagamento di offrire il conto di pagamento in un pacchetto assieme ad altri prodotti o servizi finanziari. Questa prassi può costituire per i prestatori di servizi di pagamento uno strumento per diversificare l'offerta e accrescere la concorrenza, e può anche, in ultima istanza, andare a beneficio dei consumatori. Tuttavia lo studio della Commissione sulle pratiche di vendita abbinata nel settore finanziario effettuato nel 2009 nonché le consultazioni in materia e i reclami dei consumatori hanno dimostrato che i prestatori di servizi di pagamento possono offrire conti bancari in un pacchetto assieme a prodotti non richiesti dai consumatori e che non sono indispensabili per il conto di pagamento, come ad esempio l'assicurazione famiglia. Inoltre, è stato osservato che tali pratiche possono ridurre la trasparenza e la confrontabilità dei prezzi, limitare le opzioni di acquisto a disposizione dei consumatori e influire negativamente sulla loro mobilità. Pertanto, occorre che gli Stati membri assicurino che, quando i prestatori di servizi di pagamento offrono il conto di pagamento in un pacchetto, i consumatori siano informati sulle spese applicabili al conto di pagamento e sulle spese applicabili separatamente ad ogni altro servizio finanziario incluso nel pacchetto. Occorre che tale obbligo non si applichi ai servizi che sono naturalmente connessi all'uso del conto di pagamento, quali i prelievi, i bonifici elettronici o le carte di pagamento. Di conseguenza, è opportuno escludere tali servizi dall'ambito di applicazione di questa disposizione.

(21) I consumatori sono incentivati a trasferire il conto solo se la procedura non comporta oneri amministrativi e finanziari eccessivi. La procedura di trasferimento del conto di pagamento presso un altro prestatore di servizi di pagamento deve essere chiara e

veloce. Occorre che le eventuali spese addebitate dal prestatore di servizi di pagamento in relazione al servizio di trasferimento siano in linea con i costi effettivamente sostenuti dai prestatori di servizi di pagamento. Per avere un impatto positivo sulla concorrenza, occorre semplificare il trasferimento anche a livello transfrontaliero. Dato che il trasferimento a livello transfrontaliero potrebbe essere più complesso del trasferimento a livello nazionale e costringere il prestatore di servizi di pagamento ad adeguare e migliorare le procedure interne, occorre prevedere tempi più lunghi per il trasferimento a livello transfrontaliero. È opportuno che la necessità di mantenere termini differenziati sia valutata nel contesto della revisione della presente direttiva.

(22) La procedura di trasferimento deve essere il più semplice possibile per il consumatore. Pertanto, gli Stati membri devono assicurare che il prestatore di servizi di pagamento ricevente sia responsabile dell'avvio e della gestione della procedura per conto del consumatore.

(23) Occorre consentire ai consumatori di chiedere al prestatore di servizi di pagamento ricevente di effettuare il trasferimento di tutti o di alcuni pagamenti ricorrenti nonché del saldo, possibilmente incontrando il prestatore di servizi di pagamento ricevente un'unica volta. A tal fine, è necessario che i consumatori possano firmare un'unica autorizzazione con la quale prestano il consenso all'esecuzione delle predette operazioni. Prima di concedere l'autorizzazione il consumatore deve essere informato di tutte le fasi della procedura necessaria per completare il trasferimento.

(24) La cooperazione del prestatore di servizi di pagamento trasferente è necessaria affinché si possa completare con successo il trasferimento. Il prestatore di servizi di pagamento ricevente deve ottenere dal prestatore di servizi di pagamento trasferente tutte le informazioni che ritiene necessarie per riattivare i pagamenti ricorrenti sul nuovo conto di pagamento. Tuttavia, tali informazioni non devono andare oltre il necessario per effettuare il trasferimento e il prestatore di servizi di pagamento ricevente non deve chiedere informazioni superflue.

(25) Occorre che i consumatori non siano soggetti a penalità o non subiscano altri danni finanziari dovuti alla non corretta esecuzione del bonifico in entrata o dell'addebito diretto. Ciò è particolarmente importante per alcune categorie di pagatori e beneficiari, quali le imprese di servizi pubblici, che utilizzano mezzi elettronici (ad esempio, banche dati) per conservare le coordinate del conto dei consumatori ed effettuare numerose operazioni periodiche che interessano un gran numero di consumatori.

(26) Gli Stati membri devono garantire che i consumatori che intendono aprire un conto di pagamento non siano discriminati sulla base della cittadinanza o del luogo di residenza. È importante che i prestatori di servizi di pagamento assicurino che i loro clienti non utilizzino il sistema finanziario a fini illeciti, come frodi, riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo, ma occorre che non pongano ostacoli ai consumatori che vogliono beneficiare dei vantaggi del mercato unico aprendo un conto di pagamento transfrontaliero.

(27) Occorre che i consumatori che risiedono legalmente nell'Unione e che non sono titolari di un conto di pagamento in un determinato Stato membro possano aprire e usare un conto di pagamento con caratteristiche di base in tale Stato membro. Per assicurare l'accesso più ampio possibile a conti di questo tipo, è opportuno che i consumatori vi abbiano accesso a prescindere dalla situazione finanziaria, ad esempio disoccupazione o fallimento, e del luogo di residenza. Inoltre occorre che il diritto di accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base in ogni Stato membro sia concesso ai sensi

delle disposizioni della direttiva 2005/60/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 2005, relativa alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo[16], in particolare in materia di procedure di diligenza dovuta nei confronti del cliente.

(28) Occorre che gli Stati membri assicurino che almeno un prestatore di servizi di pagamento offra ai consumatori il conto di pagamento con caratteristiche di base. L'accesso non deve essere eccessivamente difficile e non deve comportare costi eccessivi per i consumatori. A tale riguardo, occorre che gli Stati membri prendano in considerazione fattori quali la sede nel loro territorio dei prestatori di servizi di pagamento designati. Per minimizzare il rischio dell'esclusione finanziaria dei consumatori, è necessario che gli Stati membri migliorino l'educazione finanziaria, anche a scuola, e contrastino l'eccessivo indebitamento. Occorre inoltre che gli Stati membri promuovano iniziative da parte dei prestatori di servizi di pagamento volte a incoraggiare la fornitura congiunta di conti di pagamento con caratteristiche di base ed educazione finanziaria.

(29) Per avere diritto di accesso al conto di pagamento di base, i consumatori non devono già essere titolari di un conto di pagamento nel medesimo territorio. Qualora non sia possibile usare i sistemi elettronici per verificare se un consumatore sia già titolare di un conto di pagamento, i prestatori di servizi di pagamento devono accettare la dichiarazione dei consumatori come mezzo affidabile di verifica del fatto che non sono già titolari di un conto di pagamento.

(30) È opportuno garantire ai consumatori l'accesso ad una serie di servizi di pagamento di base, per i quali gli Stati membri devono determinare un numero minimo di operazioni, secondo modalità che tengano conto sia delle esigenze dei consumatori che delle prassi commerciali seguite negli Stati membri interessati. A parte che per questo elenco di servizi minimi, le banche possono applicare le loro spese normali. È necessario che tra i servizi collegati ai conti di pagamento di base siano inclusi il deposito e il prelievo di denaro. È opportuno che i consumatori possano effettuare le operazioni di pagamento essenziali, ad esempio l'accredito dello stipendio o di altre prestazioni, il pagamento di fatture o imposte e l'acquisto di beni e servizi, tra l'altro ricorrendo ad addebiti diretti e a bonifici, oltre all'uso di una carta di pagamento. Occorre che tali servizi permettano di acquistare beni e servizi *online* e diano ai consumatori la possibilità di impartire ordini di pagamento avvalendosi della funzione di banca *online* del prestatore di servizi di pagamento, ove disponibile. Tuttavia, è opportuno che il conto di pagamento con caratteristiche di base non sia limitato all'uso *online*, perché ciò rappresenterebbe un ostacolo per i consumatori che non hanno accesso a internet. Occorre che con il conto di pagamento con caratteristiche di base i consumatori non abbiano accesso allo scoperto di conto. Tuttavia, gli Stati membri possono consentire ai prestatori di servizi di pagamento di prevedere per importi molto piccoli l'offerta di linee di credito tampone sul conto di pagamento con caratteristiche di base.

(31) Per assicurare che il conto di pagamento con caratteristiche di base sia messo a disposizione del più ampio numero di consumatori, occorre che sia offerto a titolo gratuito o per una spesa ragionevole. Inoltre, ogni spesa aggiuntiva addebitata al consumatore in caso di mancato rispetto delle condizioni stabilite nel contratto deve essere ragionevole. Occorre che gli Stati membri definiscano che cosa si intende per

[16] GU L 309 del 25.11.2005, pag. 15.

spesa ragionevole tenendo conto delle circostanze nazionali. Per garantire l'uniformità e l'efficacia dell'attuazione del principio di ragionevolezza della spesa, occorre incaricare l'ABE di emanare orientamenti per quanto concerne i criteri generali stabiliti nella presente direttiva.

(32) Il prestatore di servizi di pagamento può rifiutare l'apertura del conto di pagamento con caratteristiche di base o può risolvere il relativo contratto soltanto in circostanze specifiche, quali il mancato rispetto della normativa in materia di riciclaggio di denaro e di finanziamento del terrorismo o di prevenzione dei reati e relative indagini. Anche in questi casi, il rifiuto è giustificato solo se il consumatore non rispetta le disposizioni della predetta normativa e non in ragione dei costi o della complessità della procedura di verifica del rispetto della normativa.

(33) Occorre che gli Stati membri e i prestatori di servizi di pagamento forniscano ai consumatori informazioni chiare e comprensibili sul diritto al conto bancario con caratteristiche di base. Le informazioni devono riguardare le principali caratteristiche del conto e le relative condizioni d'uso, nonché la procedura che i consumatori devono seguire per esercitare il diritto di aprire il conto di pagamento con caratteristiche di base. In particolare, occorre informare i consumatori del fatto che l'acquisto di servizi aggiuntivi non è obbligatorio per accedere al conto di pagamento con caratteristiche di base.

(34) Occorre che gli Stati membri designino le autorità competenti incaricate di assicurare il rispetto delle disposizioni della presente direttiva, a cui siano attribuiti poteri di indagine e di controllo. Le autorità competenti designate sono dotate di risorse adeguate per l'esercizio delle loro funzioni. Occorre che gli Stati membri abbiano la facoltà di designare diverse autorità competenti per assicurare l'osservanza degli ampi obblighi previsti dalla presente direttiva.

(35) I consumatori devono avere accesso a procedure di reclamo e di ricorso extragiudiziale efficaci ed efficienti per la risoluzione di controversie sorte in merito ai diritti e agli obblighi stabiliti ai sensi della presente direttiva. L'accesso è già garantito dalla direttiva 2013/.../UE per quanto riguarda le controversie contrattuali. Tuttavia, occorre che i consumatori abbiano accesso a procedure di ricorso extragiudiziale in caso di controversie precontrattuali in materia di diritti e obblighi stabiliti dalla presente direttiva, ad esempio in caso di rifiuto dell'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base. L'osservanza delle disposizioni stabilite dalla presente direttiva comporta il trattamento dei dati personali dei consumatori, che è disciplinato dalla direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati[17]. Occorre quindi che la presente direttiva sia conforme alle norme della direttiva 95/46/CE e alle relative leggi nazionali di attuazione.

(36) Per conseguire gli obiettivi stabiliti dalla presente direttiva, occorre conferire alla Commissione il potere di adottare atti a norma dell'articolo 290 del trattato per specificare una terminologia standardizzata a livello UE in materia di servizi di pagamento che sia comune ad un certo numero di Stati membri, nonché le definizioni dei termini.

[17] GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31.

(37) Al fine di garantire condizioni uniformi di esecuzione della presente direttiva, è necessario attribuire alla Commissione competenze di esecuzione. Le competenze riguardano la definizione del formato del documento informativo sulle spese, il suo simbolo comune e l'ordine in cui i servizi in esso contenuti sono presentati, nonché il formato del riepilogo delle spese, il suo simbolo comune e l'ordine in cui i servizi in esso contenuti sono presentati. Tali competenze devono essere esercitate in conformità del regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, che stabilisce le regole e i principi generali relativi alle modalità di controllo da parte degli Stati membri dell'esercizio delle competenze di esecuzione attribuite alla Commissione.

(38) È opportuno che entro tre anni dall'entrata in vigore della presente direttiva e successivamente ogni due anni gli Stati membri ottengano statistiche annuali affidabili sul funzionamento delle misure previste dalla presente direttiva. È necessario che essi utilizzino tutte le fonti di informazione pertinenti e comunichino le informazioni alla Commissione.

(39) Occorre effettuare la revisione della presente direttiva cinque anni dopo la sua entrata in vigore, al fine di tenere conto degli sviluppi del mercato, quali l'emergere di nuovi tipi di conti di pagamento e di servizi di pagamento, degli sviluppi in altri settori del diritto dell'Unione e delle esperienze acquisite dagli Stati membri. Occorre che la revisione valuti se le misure introdotte hanno migliorato la comprensione da parte del consumatore delle spese del conto di pagamento, la comparabilità dei conti di pagamento e la facilità di trasferimento del conto di pagamento. È altresì necessario che la revisione determini quanti conti di pagamento di base siano stati aperti, anche da consumatori non aventi in precedenza accesso ai servizi bancari. Occorre inoltre che valuti se i termini più lunghi concessi ai prestatori di servizi di pagamento per effettuare il trasferimento a livello transfrontaliero debbano essere mantenuti per un periodo superiore. È anche necessario che valuti se siano sufficienti le disposizioni in materia di informazioni che i prestatori di servizi di pagamento devono fornire quando offrono prodotti a pacchetto o se sono necessarie ulteriori misure. Occorre che la Commissione presenti la sua relazione al Parlamento europeo e al Consiglio corredandola, se opportuno, di proposte legislative.

(40) La presente direttiva rispetta i diritti fondamentali e osserva i principi riconosciuti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.

(41) Conformemente alla dichiarazione politica comune del 28 settembre 2011 degli Stati membri e della Commissione sui documenti esplicativi[18], gli Stati membri si sono impegnati ad accompagnare, in casi giustificati, la notifica delle loro misure di recepimento con uno o più documenti che chiariscano il rapporto tra gli elementi costitutivi di una direttiva e le parti corrispondenti degli strumenti nazionali di recepimento. Per quanto riguarda la presente direttiva, il legislatore ritiene che la trasmissione di tali documenti sia giustificata,

[18] GU C 369, del 17.12.2011, pag. 14.

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

CAPO I
OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E DEFINIZIONI

Articolo 1
Oggetto e ambito di applicazione

1. La presente direttiva stabilisce le norme in materia di trasparenza e comparabilità delle spese addebitate ai consumatori per il conto di pagamento detenuto nell'Unione europea e fornito da prestatori di servizi di pagamento situati nell'Unione, nonché le norme riguardanti il trasferimento del conto di pagamento all'interno dell'Unione.

2. La presente direttiva stabilisce anche il quadro di riferimento di norme e condizioni in base al quale gli Stati membri garantiscono nell'Unione il diritto dei consumatori di aprire e usare il conto di pagamento con caratteristiche di base.

3. L'apertura e l'uso del conto di pagamento con caratteristiche di base ai sensi della presente direttiva sono conformi alle disposizioni del capo II della direttiva 2005/60/CE.

4. La presente direttiva si applica ai prestatori di servizi di pagamento situati nell'Unione.

Articolo 2
Definizioni

Ai fini della presente direttiva, si intende per:

(a) "consumatore": ogni persona fisica che agisca a fini che non rientrano nella sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale;

(b) "conto di pagamento": conto detenuto in nome di uno o più utilizzatori di servizi di pagamento usato per l'esecuzione delle operazioni di pagamento;

(c) "servizio di pagamento": servizio di pagamento ai sensi della definizione di cui all'articolo 4, punto 3, della direttiva 2007/64/CE;

(d) "operazione di pagamento": l'atto, disposto dal pagatore o dal beneficiario, di depositare, trasferire o ritirare fondi, indipendentemente da ogni obbligazione sottostante tra il pagatore e il beneficiario;

(e) "prestatore di servizi di pagamento": prestatore di servizi di pagamento ai sensi della definizione di cui all'articolo 4, punto 9, della direttiva 2007/64/CE;

(f) "strumento di pagamento": strumento di pagamento ai sensi della definizione di cui all'articolo 4, punto 23, della direttiva 2007/64/CE;

(g) "prestatore di servizi di pagamento trasferente": prestatore di servizi di pagamento dal quale vengono trasferite le informazioni su tutti o su alcuni pagamenti ricorrenti;

(h) "prestatore di servizi di pagamento ricevente": prestatore di servizi di pagamento al quale vengono trasferite le informazioni su tutti o su alcuni pagamenti ricorrenti;

(i) "pagatore": persona fisica o giuridica titolare di un conto di pagamento che autorizza l'ordine di pagamento a partire dal conto ovvero, qualora non esista un conto di pagamento del pagatore, persona fisica o giuridica che impartisce un ordine di pagamento sul conto di pagamento di un beneficiario;

(j) "beneficiario": persona fisica o giuridica che è destinataria prevista dei fondi che sono stati oggetto di un'operazione di pagamento;

(k) "spese": i costi che il consumatore è tenuto eventualmente a pagare al prestatore di servizi di pagamento per la fornitura dei servizi di pagamento o per le operazioni effettuate sul conto di pagamento;

(l) "supporto durevole": ogni strumento che consenta al consumatore o al prestatore di servizi di pagamento di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;

(m) "trasferimento: trasferimento, su richiesta del consumatore, da un prestatore di servizi di pagamento ad un altro delle informazioni su tutti o alcuni ordini permanenti di bonifico, addebiti diretti ricorrenti e bonifici in entrata ricorrenti eseguiti sul conto di pagamento con o senza il trasferimento del saldo positivo da un conto di pagamento all'altro o la chiusura del precedente conto;

(n) "addebito diretto": servizio di pagamento con addebito del conto di pagamento del pagatore, quando l'operazione di pagamento è disposta dal beneficiario con il consenso del pagatore;

(o) "bonifico": servizio di pagamento nazionale o transfrontaliero per l'accredito sul conto di pagamento del beneficiario tramite un'operazione di pagamento o una serie di operazioni di pagamento eseguite a partire dal conto di pagamento del pagatore da parte del prestatore di servizi di pagamento detentore del conto di pagamento del pagatore, sulla base di un'istruzione impartita dal pagatore;

(p) "ordine permanente": servizio per l'accredito periodico sul conto di pagamento del beneficiario di una serie di operazioni di pagamento dal conto di pagamento del pagatore eseguito dal prestatore di servizi di pagamento presso il quale è in essere il conto di pagamento del pagatore, sulla base di istruzioni impartite dal pagatore;

(q) "fondi": banconote, monete metalliche, moneta scritturale e moneta elettronica ai sensi dell'articolo 2, punto 2 della direttiva 2009/110/CE[19];

(r) "contratto quadro": contratto di servizi di pagamento che disciplina l'esecuzione futura delle operazioni di pagamento individuali e successive e che può comportare l'obbligo di aprire un conto di pagamento e le relative condizioni.

[19] GU L 267 del 10.10.2009, pag. 7.

CAPO II
COMPARABILITÀ DELLE SPESE ADDEBITATE PER IL CONTO DI PAGAMENTO

Articolo 3

Elenco dei servizi di pagamento più rappresentativi soggetti a spese a livello nazionale, e terminologia standardizzata

1. Gli Stati membri assicurano che le autorità competenti di cui all'articolo 20 stabiliscano l'elenco provvisorio di almeno 20 servizi di pagamento che rappresentino almeno l'80% dei servizi di pagamento più rappresentativi soggetti a spese a livello nazionale. L'elenco contiene i termini e le definizioni relativi ad ognuno dei servizi individuati.

2. Ai fini del paragrafo 1, le autorità competenti tengono conto dei servizi

   (1) più utilizzati dai consumatori in relazione al conto di pagamento;

   (2) che generano il maggiore costo per singola prestazione a carico dei consumatori;

   (3) che generano il costo totale più elevato a carico dei consumatori;

   (4) che generano il profitto più elevato per singola prestazione per i prestatori di servizi di pagamento;

   (5) che generano il profitto complessivo più elevato per i prestatori di servizi di pagamento.

   L'ABE elabora orientamenti ai sensi all'articolo 16 del regolamento (UE) n. 1093/2010 per assistere le autorità competenti.

3. Gli Stati membri comunicano alla Commissione gli elenchi provvisori di cui al paragrafo 1 entro sei mesi dall'entrata in vigore della presente direttiva.

4. Alla Commissione è conferito il potere di adottare atti delegati, conformemente all'articolo 24, per stabilire, sulla base degli elenchi provvisori presentati ai sensi del paragrafo 3, una terminologia standardizzata a livello UE per i servizi di pagamento, che sia comune almeno alla maggioranza degli Stati membri. La terminologia standardizzata a livello UE include termini e definizioni comuni per i servizi comuni.

5. Dopo la pubblicazione nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea degli atti delegati di cui al paragrafo 4 ogni Stato membro integra senza indugio la terminologia standardizzata a livello UE, adottata ai sensi del paragrafo 4, nell'elenco provvisorio di cui al paragrafo 1 e pubblica l'elenco.

Articolo 4

Documento informativo sulle spese e glossario

1. Gli Stati membri assicurano che, prima di stipulare con il consumatore il contratto relativo al conto di pagamento, i prestatori di servizi di pagamento forniscano al consumatore un documento informativo sulle spese, contenente l'elenco dei servizi più rappresentativi di cui all'articolo 3, paragrafo 5, e le spese corrispondenti per ciascun servizio.

2. Quando uno o più servizi di pagamento di cui al paragrafo 1 sono offerti come parte di un pacchetto di servizi finanziari, il documento informativo sulle spese indica i servizi di cui al paragrafo 1 inclusi nel pacchetto, le spese per l'intero pacchetto e le spese per ciascun servizio incluso nel pacchetto non menzionato al paragrafo 1.

3. Il titolo "documento informativo sulle spese" figura in evidenza in alto sulla prima pagina del documento informativo sulle spese, accanto al simbolo comune del documento che lo distingue da altra documentazione.

4. Gli Stati membri assicurano che i prestatori di servizi di pagamento mettano a disposizione dei consumatori un glossario contenente almeno l'elenco dei servizi di pagamento di cui al paragrafo 1 e le relative definizioni.

5. Gli Stati membri impongono ai prestatori di servizi di pagamento l'obbligo di assicurare che il glossario sia redatto in modo chiaro e non ambiguo e in un linguaggio non tecnico.

6. I prestatori di servizi di pagamento mettono a disposizione gratuitamente in ogni momento il documento informativo sulle spese e il glossario su un supporto durevole in locali aperti ai consumatori, e li rendono disponibili in formato elettronico sui propri siti internet.

7. Alla Commissione è conferito il potere di adottare atti di esecuzione ai sensi dell'articolo 26 per definire il formato del documento informativo sulle spese, il suo simbolo comune e l'ordine in cui i servizi di cui all'articolo 3, paragrafo 5, vi sono presentati.

Articolo 5
Riepilogo delle spese

1. Gli Stati membri assicurano che i prestatori di servizi di pagamento forniscano almeno una volta all'anno al consumatore il riepilogo di tutte le spese sostenute per il conto di pagamento.

2. Il riepilogo di cui al paragrafo 1 specifica le seguenti informazioni:

   (a) la spesa unitaria addebitata per ciascun servizio, il numero di volte che è stato usato durante il periodo di riferimento e le date alle quali è stato usato;

   (b) l'importo totale delle spese sostenute per ogni servizio fornito durante il periodo di riferimento;

   (c) l'importo totale delle spese sostenute per tutti i servizi forniti durante il periodo di riferimento.

3. Il titolo "riepilogo delle spese" figura in evidenza in alto sulla prima pagina del riepilogo, accanto al simbolo comune del documento che lo distingue da altra documentazione.

4. Alla Commissione è conferito il potere di adottare atti di esecuzione ai sensi dell'articolo 26 per definire il formato del riepilogo delle spese, il suo simbolo comune e l'ordine in cui i servizi di cui all'articolo 3, paragrafo 5, vi sono presentati.

Articolo 6

Informazioni contrattuali e commerciali

1. Gli Stati membri assicurano che i prestatori di servizi di pagamento utilizzino per la comunicazione delle informazioni contrattuali e commerciali, se pertinenti, i termini e le definizioni contenuti nell'elenco dei servizi di pagamento più rappresentativi di cui all'articolo 3, paragrafo 5.

2. I prestatori di servizi di pagamento possono usare marchi commerciali per designare i loro servizi nelle informazioni contrattuali e commerciali, purché indichino, ove pertinente, il termine corrispondente nell'elenco di cui all'articolo 3, paragrafo 5. I prestatori di servizi di pagamento non usano i marchi commerciali nel documento informativo sulle spese e nel riepilogo delle spese.

Articolo 7

Siti internet di confronto

1. Gli Stati membri assicurano che i consumatori abbiano accesso almeno ad un sito internet di confronto delle spese addebitate dai prestatori di servizi di pagamento per i servizi offerti sui conti di pagamento a livello nazionale conformemente ai paragrafi 2 e 3.

2. Gli Stati membri istituiscono un sistema di accreditamento volontario per i siti internet di confronto delle spese addebitate dai prestatori di servizi di pagamento per i servizi offerti sui conti di pagamento che sono gestiti da operatori privati. Per ottenere l'accreditamento, i siti internet di confronto gestiti da operatori privati devono:

   (a) essere funzionalmente indipendenti da qualsiasi prestatore di servizi di pagamento;

   (b) usare un linguaggio chiaro e, se del caso, i termini di cui all'articolo 3, paragrafo 5;

   (c) fornire informazioni aggiornate;

   (d) fornire una panoramica sufficientemente ampia del mercato dei conti di pagamento;

   (e) disporre di una procedura efficace di trattamento delle richieste di informazione e dei reclami.

3. In mancanza di un sito internet accreditato a norma del paragrafo 2, gli Stati membri garantiscono che sia creato almeno un sito internet gestito dall'autorità competente di cui all'articolo 20 o da qualsiasi altra autorità pubblica competente. Quando esiste un sito internet accreditato a norma del paragrafo 2, gli Stati membri possono decidere che debba essere creato un altro sito internet gestito dall'autorità competente di cui all'articolo 20 o da qualsiasi altra autorità pubblica competente. I siti internet gestiti da un'autorità competente ai sensi del paragrafo 1 si conformano al paragrafo 2, lettere da a) a e).

4. Gli Stati membri conservano il diritto di rifiutare o di revocare l'accreditamento agli operatori privati in caso di mancato rispetto degli obblighi di cui al paragrafo 2.

5. Gli Stati membri assicurano che ai consumatori siano messe a disposizioni informazioni adeguate sui siti internet di cui al paragrafo 1. Se pertinente, ciò

comprende la tenuta di un registro accessibile al pubblico dei siti internet di confronto accreditati.

Articolo 8
Conti inclusi in un pacchetto

1. Gli Stati membri assicurano che quando il conto di pagamento è offerto assieme ad un altro servizio o prodotto come parte di un pacchetto, il prestatore di servizi di pagamento comunichi al consumatore se è possibile acquistare il conto separatamente e fornisca informazioni separate per quanto riguarda i costi e le spese relativi ad ogni prodotto e servizio offerti con il pacchetto.
2. Il paragrafo 1 non si applica quando assieme al conto di pagamento sono offerti solo i servizi di pagamento definiti all'articolo 4, punto 3, della direttiva 2007/64/CE.

CAPO III
TRASFERIMENTO DEL CONTO DI PAGAMENTO

Articolo 9
Fornitura del servizio di trasferimento

Gli Stati membri assicurano che i prestatori di servizi di pagamento forniscano il servizio di trasferimento di cui all'articolo 10 a tutti i consumatori che hanno il conto di pagamento presso un prestatore di servizi di pagamento situato nell'Unione.

Articolo 10
Servizio di trasferimento

1. Gli Stati membri assicurano che il servizio di trasferimento sia avviato dal prestatore di servizi di pagamento ricevente e fornito conformemente alle disposizioni di cui ai paragrafi da 2 a 7.
2. Il servizio di trasferimento è avviato dal prestatore di servizi di pagamento ricevente. Il prestatore di servizi di pagamento ricevente chiede al consumatore l'autorizzazione scritta a eseguire il trasferimento. L'autorizzazione consente al consumatore di fornire al prestatore di servizi di pagamento trasferente il consenso specifico a eseguire ciascuna delle operazioni di cui al paragrafo 3, lettera e) e f), e al prestatore di servizi di pagamento ricevente il consenso specifico a eseguire ciascuna delle operazioni di cui al paragrafo 4, lettera c) e d), e al paragrafo 5. L'autorizzazione consente al consumatore di chiedere specificamente la trasmissione da parte del prestatore di servizi di pagamento trasferente delle informazioni indicate al paragrafo 3, lettera a) e b). L'autorizzazione precisa anche la data a partire dalla quale i pagamenti ricorrenti devono essere eseguiti dal conto aperto presso il prestatore di servizi di pagamento ricevente.
3. Entro un giorno lavorativo dal ricevimento dell'autorizzazione di cui al paragrafo 2, il prestatore di servizi di pagamento ricevente chiede al prestatore di servizi di pagamento trasferente di eseguire le seguenti operazioni:
   (a) trasmettere al prestatore di servizi di pagamento ricevente e, se chiesto specificamente dal consumatore a norma del paragrafo 2, al consumatore

l'elenco di tutti gli ordini permanenti in essere relativi a bonifici e ad addebiti diretti ordinati dal debitore;

(b) trasmettere al prestatore di servizi di pagamento ricevente e, se chiesto specificamente dal consumatore a norma del paragrafo 2, al consumatore le informazioni disponibili sui bonifici in entrata e sugli addebiti diretti ordinati dal creditore eseguiti per conto del consumatore nei precedenti 13 mesi;

(c) trasmettere al prestatore di servizi di pagamento ricevente eventuali ulteriori informazioni considerate necessarie dal prestatore di servizi di pagamento ricevente per eseguire il trasferimento;

(d) quando il prestatore di servizi di pagamento trasferente non fornisce un sistema di ridirezione automatica degli ordini permanenti e degli addebiti diretti al conto detenuto dal consumatore presso il prestatore di servizi di pagamento ricevente, cancellare gli ordini permanenti e cessare di accettare gli addebiti diretti alla data specificata nell'autorizzazione;

(e) se il consumatore ha prestato il consenso specifico ai sensi del paragrafo 2, trasferire il saldo positivo sul conto aperto o detenuto presso il prestatore di servizi di pagamento ricevente alla data indicata dal consumatore; e

(f) se il consumatore ha prestato il consenso specifico ai sensi del paragrafo 2, chiudere il conto detenuto presso il prestatore di servizi di pagamento trasferente alla data indicata dal consumatore.

4. Dopo aver ricevuto le informazioni richieste dal prestatore di servizi di pagamento trasferente di cui al paragrafo 3, il prestatore di servizi di pagamento ricevente esegue le seguenti operazioni:

(a) immette entro sette giorni di calendario gli ordini permanenti di bonifico disposti dal consumatore e li esegue a partire dalla data specificata nell'autorizzazione;

(b) accetta gli addebiti diretti a partire dalla data specificata nell'autorizzazione;

(c) se il consumatore ha prestato il consenso specifico ai sensi del paragrafo 2, comunica ai pagatori che effettuano i bonifici ricorrenti sul conto di pagamento del consumatore le coordinate del conto del consumatore presso il prestatore di servizi di pagamento ricevente. Il prestatore di servizi di pagamento ricevente che non dispone di tutte le informazioni di cui ha bisogno per informare il pagatore chiede al consumatore o al prestatore di servizi di pagamento trasferente di fornire le informazioni mancanti;

(d) se il consumatore ha prestato il consenso specifico ai sensi del paragrafo 2, comunica ai beneficiari che usano l'addebito diretto per prelevare fondi dal conto del consumatore le coordinate del conto del consumatore presso il prestatore di servizi di pagamento ricevente e la data a partire dalla quale gli addebiti diretti saranno eseguiti dal conto. Il prestatore di servizi di pagamento ricevente che non dispone di tutte le informazioni di cui ha bisogno per informare il beneficiario chiede al consumatore o al prestatore di servizi di pagamento trasferente di fornire le informazioni mancanti;

(e) se il consumatore sceglie di comunicare personalmente le informazioni di cui alle lettere c) e d), fornisce al consumatore le lettere standard per la comunicazione delle coordinate del nuovo conto e della data di inizio indicata nell'autorizzazione.

5. Se il consumatore ha prestato il consenso specifico di cui al paragrafo 2, il prestatore di servizi di pagamento ricevente può eseguire ogni eventuale operazione aggiuntiva necessaria per effettuare il trasferimento.

6. Dopo aver ricevuto la richiesta del prestatore di servizi di pagamento ricevente, il prestatore di servizi di pagamento trasferente effettua le seguenti operazioni:

   (a) invia al prestatore di servizi di pagamento ricevente le informazioni di cui al paragrafo 3, lettere a), b) e c), entro sette giorni di calendario dal ricevimento della richiesta;

   (b) quando il prestatore di servizi di pagamento trasferente non fornisce un sistema di ridirezione automatica degli ordini permanenti e degli addebiti diretti al conto detenuto dal consumatore presso il prestatore di servizi di pagamento ricevente, cancella eventuali ordini permanenti e cessa di accettare gli addebiti diretti sul conto di pagamento alla data indicata dal prestatore di servizi di pagamento ricevente;

   (c) trasferisce il saldo positivo dal conto di pagamento al conto detenuto presso il prestatore di servizi di pagamento ricevente;

   (d) chiude il conto di pagamento;

   (e) esegue ogni altra operazione necessaria per il trasferimento del conto, ai sensi del paragrafo 5.

7. Fatto salvo l'articolo 55, paragrafo 2, della direttiva 2007/64/CE, il prestatore di servizi di pagamento trasferente non blocca gli strumenti di pagamento prima della data concordata con il prestatore di servizi di pagamento ricevente.

8. Gli Stati membri assicurano che le disposizioni di cui ai paragrafi da 1 a 7 si applichino anche quando il trasferimento sia avviato da un prestatore di servizi di pagamento situato in un altro Stato membro.

9. Nel caso di cui al paragrafo 8, i termini indicati ai paragrafi 3, 4 e 6 sono raddoppiati. La presente disposizione è soggetta a revisione ai sensi dell'articolo 27.

Articolo 11

Spese connesse con il servizio di trasferimento

1. Gli Stati membri assicurano che i consumatori abbiano accesso a titolo gratuito ai dati personali relativi agli ordini permanenti e agli addebiti diretti in essere detenuti dal prestatore di servizi di pagamento trasferente o dal prestatore di servizi di pagamento ricevente.

2. Gli Stati membri assicurano che il prestatore di servizi di pagamento trasferente fornisca le informazioni richieste dal prestatore di servizi di pagamento ricevente ai sensi dell'articolo 10, paragrafo 6, lettera a), senza addebito di spese a carico del consumatore o del prestatore di servizi di pagamento ricevente.

3. Gli Stati membri assicurano che eventuali spese addebitate al consumatore dal prestatore di servizi di pagamento trasferente per la chiusura del conto di pagamento detenuto presso di esso siano fissate conformemente all'articolo 45, paragrafo 2, della direttiva 2007/64/CE.

4. Gli Stati membri assicurano che eventuali spese addebitate al consumatore dal prestatore di servizi di pagamento trasferente o dal prestatore di servizi di pagamento

ricevente per i servizi forniti a norma dell'articolo 10 diversi da quelli di cui ai paragrafi 1, 2 e 3 siano adeguate e in linea con i costi effettivamente sostenuti dal prestatore di servizi di pagamento.

Articolo 12
Perdita finanziaria per i consumatori

1. Gli Stati membri assicurano che eventuali perdite finanziarie subite dal consumatore a causa del mancato rispetto da parte di un prestatore di servizi di pagamento partecipante alla procedura di trasferimento degli obblighi a lui imposti dall'articolo 10 siano risarcite da detto prestatore di servizi di pagamento.

2. I consumatori non si fanno carico delle perdite finanziarie causate dagli errori o dai ritardi nell'aggiornamento dei dati relativi al loro conto di pagamento da parte di un pagatore o di un beneficiario.

Articolo 13
Informazioni sul servizio di trasferimento

1. Gli Stati membri assicurano che i prestatori di servizi di pagamento mettano a disposizione dei consumatori le seguenti informazioni riguardanti il servizio di trasferimento:

   (a) i compiti del prestatore trasferente e del prestatore ricevente in ogni fase della procedura di trasferimento, come indicato all'articolo 10;

   (b) i termini per l'esecuzione dei rispettivi compiti;

   (c) le eventuali spese addebitate per l'operazione di trasferimento;

   (d) ogni altra informazione che il consumatore sarà tenuto a fornire;

   (e) le procedure alternative di risoluzione delle controversie di cui all'articolo 21.

2. Le informazioni sono fornite a titolo gratuito su supporto durevole in tutte le agenzie dei prestatori di servizi di pagamento accessibili ai consumatori e sono disponibili in formato elettronico sui loro siti internet in qualsiasi momento.

CAPO IV
ACCESSO AL CONTO DI PAGAMENTO

Articolo 14
Non discriminazione

Gli Stati membri assicurano che i consumatori residenti legalmente nell'Unione non siano discriminati in ragione della cittadinanza o del luogo di residenza in relazione alla domanda di conto di pagamento o all'accesso al conto nell'Unione.

Articolo 15
Diritto di accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base

1. Gli Stati membri assicurano che nel loro territorio almeno un prestatore di servizi di pagamento offra ai consumatori il conto di pagamento con caratteristiche di base. Gli Stati membri assicurano che il conto di pagamento con caratteristiche di base non sia

offerto unicamente da prestatori di servizi di pagamento che offrono il conto unicamente mediante funzioni di banca *online*.

2. Gli Stati membri assicurano che i consumatori residenti legalmente nell'Unione abbiano il diritto di aprire e usare il conto di pagamento con caratteristiche di base presso il prestatore o i prestatori di servizi di pagamento individuati a norma del paragrafo 1. Tale diritto si applica a prescindere dal luogo di residenza del consumatore. Gli Stati membri assicurano che l'esercizio del diritto non sia eccessivamente difficile o gravoso per il consumatore. Prima dell'apertura del conto di pagamento con caratteristiche di base, i prestatori di servizi di pagamento verificano se il consumatore è già titolare di un conto di pagamento nel loro territorio.

3. I prestatori di servizi di pagamento non possono respingere la domanda di apertura di un conto di pagamento con caratteristiche di base, tranne nei seguenti casi:

   (a) se il consumatore è già titolare di un conto di pagamento presso un prestatore di servizi di pagamento situato nel loro territorio, che gli consente di utilizzare i servizi di pagamento di cui all'articolo 17, paragrafo 1;

   (b) se non sono soddisfatte le condizioni previste dal capo II della direttiva 2005/60/CE.

4. Gli Stati membri assicurano che nei casi di cui al paragrafo 3, il prestatore di servizi di pagamento informi immediatamente il consumatore del rifiuto, per iscritto e a titolo gratuito, a meno che tale comunicazione sia contraria all'ordine pubblico o alla pubblica sicurezza.

5. Gli Stati membri assicurano che nei casi di cui al paragrafo 3, lettera b), il prestatore di servizi di pagamento adotti le misure opportune a norma del capo III della direttiva 2005/60/CE.

6. Gli Stati membri assicurano che l'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base non sia subordinato all'acquisto di servizi accessori.

Articolo 16

Caratteristiche del conto di pagamento con caratteristiche di base

1. Gli Stati membri assicurano che il conto di pagamento con caratteristiche di base consenta i seguenti servizi di pagamento:

   (a) servizi che permettano di eseguire tutte le operazioni necessarie per l'apertura, la gestione e la chiusura del conto di pagamento;

   (b) servizi che consentano di versare denaro sul conto di pagamento;

   (c) servizi che consentano il prelievo di contante dal conto di pagamento nell'Unione;

   (d) esecuzione delle seguenti operazioni di pagamento nell'Unione:

      (1) addebiti diretti;

      (2) operazioni di pagamento mediante carta di pagamento, ivi compresi i pagamenti *online*;

      (3) bonifici.

2. Gli Stati membri determinano, per tutti i servizi di cui al paragrafo 1, un numero minimo di operazioni che saranno fornite al consumatore con l'addebito dell'eventuale spesa di cui all'articolo 17. Il numero minimo di operazioni è ragionevole ed è in linea con le prassi commerciali comuni negli Stati membri interessati.

3. Gli Stati membri garantiscono che il consumatore sia in grado di gestire e di disporre operazioni di pagamento dal suo conto di pagamento con caratteristiche di base tramite, ove disponibili, le funzioni di banca *online* del prestatore di servizi di pagamento.

4. Gli Stati membri assicurano che al consumatore non sia offerto alcun tipo di scoperto sul conto di pagamento con caratteristiche di base.

Articolo 17
Spese associate

1. Gli Stati membri assicurano che i servizi di cui all'articolo 16 siano offerti dai prestatori di servizi di pagamento a titolo gratuito o per una spesa ragionevole.

2. Gli Stati membri assicurano che le spese addebitate al consumatore per il mancato adempimento degli impegni assunti nel contratto quadro siano ragionevoli.

3. Gli Stati membri assicurano che le competenti autorità definiscano che cosa si intende per spesa ragionevole in funzione di uno o più dei seguenti criteri:

   (a) i livelli di reddito nazionali;

   (b) la media delle spese applicate ai conti di pagamento nello Stato membro;

   (c) il totale dei costi connessi alla fornitura del conto di pagamento con caratteristiche di base;

   (d) i prezzi al consumo nazionali.

4. L'ABE elabora orientamenti ai sensi all'articolo 16 del regolamento (UE) n. 1093/2010 per assistere le autorità competenti.

Articolo 18
Contratti quadro e risoluzione

1. Il contratto quadro che dà accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base è soggetto alle disposizioni della direttiva 2007/64/CE, salvo altrimenti disposto nei paragrafi 2 e 3.

2. Il prestatore di servizi di pagamento può risolvere unilateralmente il contratto quadro se è soddisfatta almeno una delle seguenti condizioni:

   (a) il consumatore ha usato intenzionalmente il conto per attività criminali;

   (b) non è stata effettuata alcuna operazione sul conto per più di 12 mesi consecutivi;

   (c) il consumatore ha consapevolmente fornito informazioni errate per ottenere l'apertura del conto di pagamento con caratteristiche di base, se in caso di fornitura delle informazioni esatte il consumatore non avrebbe avuto tale diritto;

(d) il consumatore non è più legalmente residente nell'Unione o ha successivamente aperto un secondo conto di pagamento nello Stato membro nel quale è già titolare di un conto di pagamento con caratteristiche di base.

3. Gli Stati membri assicurano che quando il prestatore di servizi di pagamento mette fine al contratto relativo al conto di pagamento con caratteristiche di base, almeno due mesi prima dell'entrata in vigore della risoluzione comunichi i motivi al consumatore per iscritto e senza spese.

Articolo 19

Informazioni generali sui conti di pagamento con caratteristiche di base

1. Gli Stati membri assicurano che vengano adottate le misure per informare l'opinione pubblica sull'esistenza del conto di pagamento di base, sulle relative spese, sulle procedure da seguire per esercitare il diritto di accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base e sulle modalità di ricorso a meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie.

2. Gli Stati membri assicurano che i prestatori di servizi di pagamento mettano a disposizione dei consumatori informazioni relative alle caratteristiche specifiche del conto di pagamento con caratteristiche di base offerto e alle relative spese e condizioni d'uso. Gli Stati membri assicurano inoltre che i consumatori siano informati del fatto che l'acquisto di servizi aggiuntivi non è obbligatorio per accedere ad un conto di pagamento con caratteristiche di base.

CAPO V
AUTORITÀ COMPETENTI E RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE

Articolo 20

Autorità competenti

1. Gli Stati membri designano le autorità competenti chiamate a garantire e a sorvegliare l'effettiva osservanza della presente direttiva. Le autorità competenti adottano tutte le misure necessarie a tale scopo. Esse sono indipendenti dai prestatori di servizi di pagamento. Esse sono autorità competenti ai sensi dell'articolo 4, punto 2, del regolamento (UE) n. 1093/2010.

2. Alle autorità di cui al paragrafo 1 sono conferiti tutti i poteri necessari all'esercizio delle loro funzioni. Quando più di un'autorità competente è incaricata di garantire e di sorvegliare l'effettiva osservanza della presente direttiva, gli Stati membri assicurano che esse operino in stretta collaborazione per garantire l'efficace esercizio delle rispettive funzioni.

3. Entro un anno dall'entrata in vigore della presente direttiva gli Stati membri comunicano alla Commissione le autorità competenti di cui al paragrafo 1. Essi informano la Commissione in merito alla ripartizione delle competenze tra dette autorità. Essi comunicano immediatamente alla Commissione ogni successiva modifica riguardante la designazione delle autorità e le rispettive competenze.

Articolo 21

Risoluzione alternativa delle controversie

Gli Stati membri assicurano che i consumatori abbiano accesso a procedure di reclamo e di ricorso extragiudiziale efficaci ed efficienti per la risoluzione di controversie riguardanti i diritti e gli obblighi stabiliti ai sensi della presente direttiva.

CAPO VI
SANZIONI

Articolo 22

Misure e sanzioni amministrative

Gli Stati membri stabiliscono le norme riguardanti le misure e sanzioni amministrative applicabili alle violazioni delle disposizioni di diritto interno adottate conformemente alla presente direttiva e prendono tutte le misure necessarie per garantirne l'applicazione. Tali misure e sanzioni amministrative sono efficaci, proporzionate e dissuasive.

CAPO VII
DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 23

Atti delegati

La Commissione ha il potere di adottare conformemente all'articolo 24 atti delegati relativi all'articolo 3, paragrafo 4.

Articolo 24

Esercizio della delega

1. Il potere di adottare atti delegati è conferito alla Commissione alle condizioni stabilite nel presente articolo.
2. La delega di cui all'articolo 23 è conferita per una durata indeterminata a decorrere dalla data di entrata in vigore della presente direttiva.
3. La delega di potere di cui all'articolo 23 può essere revocata in qualsiasi momento dal Parlamento europeo o dal Consiglio. La decisione di revoca pone fine alla delega dei poteri specificati nella decisione. Gli effetti della decisione decorrono dal giorno successivo alla sua pubblicazione nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea o da una data successiva ivi specificata. Essa non pregiudica la validità degli atti delegati già in vigore.
4. Non appena adotta un atto delegato, la Commissione ne dà contestualmente comunicazione al Parlamento europeo e al Consiglio.
5. L'atto delegato adottato ai sensi dell'articolo 23 entra in vigore solo se né il Parlamento europeo né il Consiglio hanno sollevato obiezioni entro il termine di due mesi dalla data in cui esso è stato loro notificato o se, prima della scadenza di tale termine, sia il Parlamento europeo che il Consiglio hanno informato la Commissione che non intendono sollevare obiezioni. Tale termine è prorogato di due mesi su iniziativa del Parlamento europeo o del Consiglio.

Articolo 25
Atti di esecuzione

1. Ai fini dell'adozione degli atti di esecuzione di cui agli articoli 4 e 5, la Commissione è assistita dal comitato bancario europeo istituito dalla decisione 2004/10/CE della Commissione. Tale comitato è un comitato ai sensi del regolamento (UE) n. 182/2011.

2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applica l'articolo 5 del regolamento (UE) n. 182/2011.

Articolo 26
Valutazione

Gli Stati membri forniscono alla Commissione informazioni sui seguenti elementi per la prima volta entro tre anni dall'entrata in vigore della presente direttiva e successivamente ogni due anni:

(a) il rispetto da parte dei prestatori di servizi di pagamento delle disposizioni degli articoli da 3 a 6;

(b) il numero di siti internet di confronto accreditati creati a norma dell'articolo 7;

(c) il numero di conti di pagamento trasferiti, la spesa media addebitata per il trasferimento, il numero dei rifiuti di trasferimento;

(d) il numero di conti di pagamento con caratteristiche di base aperti, il numero di rifiuti e i loro motivi e le relative spese.

Articolo 27
Clausola di revisione

1. Entro cinque anni dall'entrata in vigore della presente direttiva la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione della presente direttiva, corredata, se del caso, da una proposta.

2. La revisione valuta, sulla base delle informazioni ricevute dagli Stati membri ai sensi dell'articolo 26, se modificare e aggiornare l'elenco dei servizi offerti con il conto di pagamento con caratteristiche di base, tenendo conto dell'evoluzione dei mezzi di pagamento e della tecnologia.

3. La revisione valuta anche se mantenere i termini più lunghi di cui all'articolo 10, paragrafo 9, per un periodo più lungo e se siano necessarie misure aggiuntive oltre a quelle adottate ai sensi degli articoli 7 e 8 in merito ai siti di confronto e alle offerte a pacchetto.

Articolo 28
Attuazione

1. Gli Stati membri adottano e pubblicano, entro [un anno dall'entrata in vigore della presente direttiva], le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla presente direttiva. Essi comunicano immediatamente alla Commissione il testo di tali disposizioni.

2. Essi applicano tali disposizioni a decorrere da un anno dall'entrata in vigore della presente direttiva.

3. Quando gli Stati membri adottano tali disposizioni, queste contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di un siffatto riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale. Le modalità del riferimento sono decise dagli Stati membri.

4. Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle principali disposizioni di diritto interno che essi adottano nel settore disciplinato dalla presente direttiva.

Articolo 29

Entrata in vigore

La presente direttiva entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

Articolo 30

Destinatari

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva conformemente ai trattati.

Fatto a Bruxelles, il

Per il Parlamento europeo	*Per il Consiglio*
Il presidente	*Il presidente*