

# La trasparenza tra banca e cliente

Corso web based

E-learning

## Presentazione

Il principale obiettivo perseguito dalla Banca d'Italia attraverso la disciplina sulla trasparenza introdotta nel 2003 è stato quello di assicurare ai clienti la piena conoscibilità dei prezzi, delle condizioni, dei rischi e dei diritti connessi con la sottoscrizione di un contratto finanziario. Il 29 luglio 2009 la Banca d'Italia ha emanato nuove disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari in sostituzione di quelle del 2003. Questa riforma si è resa necessaria a seguito dei progressivi cambiamenti del contesto esterno (mutamento dell'offerta, maggiore attenzione dei consumatori per i propri diritti, sviluppo dell'autoregolamentazione, evoluzione del quadro legislativo) e dei limiti della precedente disciplina evidenziati dalla prassi applicativa.

Il corso web based si propone di diffondere presso i destinatari una conoscenza adeguata e aggiornata delle regole finalizzate al corretto presidio della relazione tra intermediario e cliente nella fase precontrattuale, al momento della conclusione del contratto e nel corso dello svolgimento del rapporto.

L'esposizione dei contenuti, lezione per lezione, è introdotta da "scene" che hanno lo scopo di contestualizzare gli argomenti trattati.

Alcuni esempi di operatività sono proposti, inoltre, attraverso specifici casi costruiti considerando la centralità della condotta dell'operatore bancario tenuto a conoscere e rispettare quanto prescritto in tema di trasparenza. Apposite schede riepilogano, per ogni strumento di trasparenza, il relativo contenuto informativo e modalità di trasmissione alla clientela.

## Target di riferimento

Il corso è destinato al personale bancario di front office, ai promotori finanziari e, in generale, ai soggetti addetti alla relazione con la clientela di banche autorizzate in Italia e di banche comunitarie operanti in Italia, agli intermediari finanziari di cui agli artt. 106 e 107 del TUB, agli istituti di moneta elettronica, a Poste Italiane S.p.A. per le attività di bancoposta.

## Contenuti

### La normativa sulla trasparenza della Banca d'Italia

- ◆ La riforma della trasparenza bancaria
- ◆ Principi e disposizioni di carattere generale
- ◆ Il rispetto della disciplina e la correttezza nei rapporti con la clientela

### L'informativa precontrattuale

- ◆ L'informativa precontrattuale: strumenti e applicazione
- ◆ L'informativa sui diritti del cliente
- ◆ L'informativa su operazioni e servizi
- ◆ L'offerta fuori sede
- ◆ Casi

### I contratti e le comunicazioni alla clientela

- ◆ L'informativa contrattuale
- ◆ Le comunicazioni alla clientela
- ◆ Casi

### Tecniche di comunicazione a distanza

- ◆ Le regole da applicare in caso di comunicazione a distanza
- ◆ Casi

### Test

## Durata

4,5 ore di fruizione lineare