

RIVISTA TRIMESTRALE DI DIRITTO DELL'ECONOMIA

RASSEGNA
DI
DOTTRINA
E
GIURISPRUDENZA

COMITATO DI DIREZIONE

M. ANDENAS - F. CAPRIGLIONE - M. PELLEGRINI
D. ROSSANO - M. SEPE - V. TROIANO

Supplemento al n. 4 /2024

ISSN: 2036 - 4873

RIVISTA TRIMESTRALE DI DIRITTO DELL'ECONOMIA

WWW.RTDE.LUISS.IT

La sede della Rivista è presso
la Fondazione G. Capriglione Onlus,
Università Luiss G. Carli,
Viale Romania 32, 00197 Roma.

Comitato di Direzione

M. Andenas - F. Capriglione - M. Pellegrini - D. Rossano - M. Sepe - V. Troiano

Direttore Responsabile

F. Capriglione

Comitato Editoriale

F. Affinito – G. Alfano – C. Marasco

I contributi pubblicati in questa Rivista potranno
essererri prodotti dalla Fondazione G. Capriglione Onlus
su altre proprie pubblicazioni, in qualunque forma.

Autorizzazione n. 136/2009, rilasciata dal Tribunale di Roma in data 10 aprile 2009.

COMITATO SCIENTIFICO

E. Bani, P. Benigno, R. Bifulco, A. Blandini, M. Brogi, R. Calderazzi, N. Casalino, M. Clarich, R. Cocozza, G. Colavitti, G. Conte, P. E. Corrias, G. C. Corvese, M. De Poli, G. Desiderio, L. Di Donna, F. Guarracino, F. Di Porto, V. Donativi, P. Gaggero, I. Ingravallo, S. Landini, V. Lemma, R. Lener, P. Lucantoni, L. Ludovici, N. Lupo, A. Mangione, E. Maria Lombardi, G. Martina, R. Miccù, F. Moliterni, G. Napolitano, M. Passalacqua, M. Rabitti, P. Reichlin, A. Sacco Ginevri, I. Sabbatelli, F. Sartori, A. Sciarrone, D. Siclari, A. Urbani, P. Valensise, A. Zimatore

REGOLE DI AUTODISCIPLINA PER LA VALUTAZIONE DEI CONTRIBUTI

Al fine di assicurare uno standard elevato della qualità scientifica dei contributi pubblicati, nel rispetto dei principi di integrità della ricerca scientifica, la Rivista adotta un modello di revisione dei manoscritti proposti per la pubblicazione che contempla il referaggio tra pari a doppio cieco (*double blind peer review*).

I contributi inviati alla Rivista sono oggetto di esame da parte di due valutatori individuati all'interno di un elenco, periodicamente aggiornato, di Professori ordinari, associati e ricercatori in materie giuridiche. L'assegnazione è effettuata dal Comitato di Direzione in accordo con il Direttore Responsabile tenendo conto delle aree di competenza di ciascun revisore e in assenza di conflitti di interessi con l'autore/l'autrice del contributo.

Il contributo è trasmesso dal Comitato editoriale ai *referees* in forma anonima, unitamente ad una scheda di valutazione.

A seguito del referaggio, attraverso comunicazione telematica da parte del Comitato editoriale, l'Autore riceve la scheda contenente il parere anonimo reso dai valutatori. Se i valutatori si esprimono a favore della pubblicazione senza modifiche, il contributo è avviato alla pubblicazione. Se anche uno solo dei valutatori si esprime a favore della pubblicazione subordinandola a modifiche, i rilievi così formulati sono trasmessi all'Autore (sempre in forma anonima). Nel caso in cui l'Autore decida di uniformarvisi, egli trasmette il contributo modificato al Comitato editoriale che, su indicazione del Comitato di Direzione, può inoltrarlo di nuovo al valutatore oppure procedere direttamente alla pubblicazione. In caso di valutazione finale positiva, il contributo è avviato alla pubblicazione; in caso contrario, il Comitato di Direzione valuta se rifiutare il contributo o procedere a un'ulteriore fase di revisione.

In ogni caso, in presenza di pareri dissenzienti tra i valutatori, il Comitato di direzione si assume la responsabilità di procedere alla pubblicazione, previo parere di un componente del Comitato scientifico scelto *ratione materiae*. Qualora entrambi i valutatori esprimano parere negativo alla pubblicazione, il contributo viene rifiutato a meno che il Direttore non ne autorizzi la pubblicazione se ritiene che esso soddisfi gli *standard* scientifici della Rivista.

Per ogni ulteriore chiarimento si rinvia al Codice Etico pubblicato sul sito internet della Rivista.

TEMI E PROBLEMI

DI

DIRITTO DELL'ECONOMIA

Primo commento sui criteri ordinatori della Direttiva UE n. 2023/2225
relativa ai contratti di credito ai consumatori

a cura di Paolo Gaggero

INDICE

PAOLO GAGGERO – <i>Presentazione</i> (Introduction)	1
---	---

PROFILI INTRODUTTIVI

NICOLÒ AGOSTINO GAGGERO – <i>La nuova disciplina europea dei contratti di credito ai consumatori</i> (The new EU rules on consumer credit contracts)	4
--	---

GIOVANNI LUCHENA, STEFANIA CAVALIERE – <i>Obbligatorietà della Direttiva</i> (Imperative nature of the Directive)	31
---	----

STEFANIA CAVALIERE – <i>Esercizio della delega</i> (Exercise of the delegation)	40
---	----

FILIPPO ZATTI – <i>Autorità competenti</i> (Competent authorities)	50
--	----

PAOLO GAGGERO – <i>Le definizioni legislative</i> (Legislative definitions)	59
---	----

DOMENICO FAUCEGLIA – <i>Conversione in valuta nazionale degli importi espressi in euro</i> (Conversion of amounts expressed in euro into national currency)	92
---	----

AURELIO GENTILI – <i>Non discriminazione</i> (Non - discrimination)	101
---	-----

FILIPPO ANNUNZIATA, PAOLO ROBERTO AMENDOLA – <i>Norme di comportamento da rispettare quando si concedono crediti ai consumatori</i> (Conduct of business obligations when providing credit to consumers)	111
--	-----

ANNA MARIA PANCALLO – <i>Requisiti di conoscenza e competenza per il personale</i> (Staff knowledge and competence requirements)	125
GUIDO D'IPPOLITO – <i>Obblighi specifici per gli intermediari del credito</i> (Specific obligations for credit intermediaries)	134
ETTORE BATTELLI – <i>Educazione finanziaria</i> (Financial education)	143

LA FASE PRECONTRATTUALE

FEDERICO RUGGERI – <i>Le informazioni precontrattuali pubblicitarie e generali</i> (Pre-contractual advertising and general information)	160
GENNARO DI MARTINO – <i>Informazioni precontrattuali relative ai contratti di credito di cui all'articolo 2, paragrafo 6 o 7</i> (Pre-contractual information with regard to credit agreements referred to in Article 2(6) or (7))	187
MATTEO DE POLI – <i>Spiegazioni adeguate</i> (Adequate explanations)	201
MADDALENA RABITTI – <i>Offerte personalizzate sulla base di un trattamento automatizzato</i> (Personalised offers on the basis of automated processing)	214
DIEGO ROSSANO, MARIA GIUSEPPINA IANNICELLI – <i>Servizi di consulenza</i> (Advisory services)	231
CALOGERO ALBERTO VALENZA – <i>Obbligo di valutazione del merito creditizio del consumatore e disciplina in materia di banche dati</i> (Obligation to assess the	

creditworthiness of the consumer and rules on databases)	246
--	-----

IL RAPPORTO CONTRATTUALE

DONATO MARIA MATERA – <i>Consenso desunto per la conclusione di contratti di credito o l'acquisto di servizi accessori</i> (Inferred agreement for the conclusion of any credit agreement or the purchase of ancillary services)	288
--	-----

DOMENICO SICLARI, ROBERTA LO CONTE – <i>Informazioni da inserire nel contratto di credito</i> (Information to be included in the credit agreement)	318
--	-----

DOMENICO FAUCEGLIA – <i>Calcolo del tasso annuo effettivo globale</i> (Calculation of the annual percentage rate of charge)	342
---	-----

GENNARO DI MARTINO – <i>Misure per contenere i tassi debitori, i tassi annui effettivi globali o i costi totali del credito per il consumatore</i> (Measures to limit borrowing rates, annual percentage rates of charge or total costs of credit to the consumer)	358
---	-----

MARIA ZINNO – <i>Modifiche del tasso debitore</i> (Changes in the borrowing rate)	374
---	-----

ANNA MARIA PANCALLO – <i>Concessione di scoperto</i> (Overdraft facility)	396
---	-----

MARCO TICOZZI – <i>Sconfinamento</i> (Overrunning)	407
--	-----

FRANCESCO SAVERIO PORCELLI – <i>Contratti di credito a durata indeterminata</i> (Open – end credit agreements)	421
--	-----

GIANLUCA SICCHIERO – <i>Morosità e misure di tolleranza</i> (Arrears and forbearance	
--	--

measures)	433
LORENZO CAVALAGLIO – <i>Diritto di recesso</i> (Right of withdrawal and linked credit agreements)	455
UGO MALVAGNA – <i>Rimborso anticipato</i> (Early repayment)	466
GIANLUCA SICCHIERO – <i>Cessione di diritti</i> (Assignment of rights)	482
ETTORE BATTELLI, ERICO CONTI – <i>Risoluzione extragiudiziale delle controversie</i> (Out of court dispute resolution)	499

REQUISITI DI CONOSCENZA E COMPETENZA PER IL PERSONALE*

(Staff knowledge and competence requirements)

ABSTRACT: *Il contributo analizza l'art. 33 della Direttiva 2025/2023/UE, che impone agli Stati membri l'obbligo di garantire che il personale degli intermediari e dei creditori sia dotato di adeguati livelli di conoscenza e competenza. Viene inoltre esaminata la necessità di una formazione differenziata in base ai ruoli ricoperti, nonché l'importanza di competenze multidisciplinari. L'articolo si conclude proponendo criteri di valutazione delle competenze e ipotizzando soluzioni applicative per una corretta attuazione della normativa.*

The essay analyzes Article 33 of Directive 2025/2023/EU, which requires Member States to ensure that the staff of credit intermediaries and creditors possess adequate levels of knowledge and competence. It also examines the need for differentiated training based on the roles performed, as well as the importance of multidisciplinary skills. The article concludes by proposing criteria for assessing competencies and suggesting practical solutions for the proper implementation of the Directive.

SOMMARIO: 1. Premessa ed evoluzione normativa – 2. Competenze e conoscenze - 3. Specializzazione e adeguatezza: verso una formazione differenziata nel settore del credito- 4. Come valutare le conoscenze e le competenze del personale.

1. L'art. 33 della Direttiva n. 2025/2023/UE stabilisce che il personale dei creditori e degli intermediari del credito debba possedere conoscenze e competenze adeguate al tipo di attività svolta. Tale prescrizione risponde all'esigenza di garantire elevati standard professionali nel mercato creditizio, anche alla luce delle crisi

* Contributo approvato dai revisori.

sistemiche emerse nel recente passato.

Per comprendere appieno il significato della disposizione oggetto del presente commento è utile esaminare alcuni precedenti normativi e regolamentari in materia di concessione del credito che ne chiariscono il contesto. Come vedremo, richiamare tali previsioni è di ausilio per comprendere il rilievo che, nell'ambito di riferimento, il legislatore riconosce al possesso di adeguati livelli di conoscenza e competenza da parte degli operatori del settore.

Orbene, la disposizione da cui occorre partire per avviare tale analisi è l'art. 9 della Direttiva 17/2014/UE (*Mortgage Credit Directive*) che ha introdotto l'obbligo per il personale coinvolto nelle attività di concessione di credito immobiliare di possedere adeguati requisiti di professionalità¹. L'art. 9 rinviava all'allegato III della medesima Direttiva che stabiliva un set di conoscenze e competenze di base richiesto al personale. Di fatto, questa è forse la differenza più vistosa con l'articolo 33 della Direttiva 2025/2023 che, al contrario, non impone un livello minimo e comune di conoscenze per gli operatori, lasciando agli Stati la scelta di individuare il livello base di competenze richiesto. Giova, inoltre, segnalare che il citato articolo 9 è stato recepito nel T.u.B. all'art. 120-*septiesdecies*² ove, insieme ai requisiti di professionalità, sono disciplinate anche le politiche e le prassi di remunerazione.

¹ Si sottolinea che, così come previsto nel *Considerando* n. 25 della Direttiva n. 2025/2023, «ai contratti di credito aventi per oggetto la concessione di un credito garantito da beni immobili e ai contratti di credito finalizzati all'acquisto o alla conservazione di diritti di proprietà su un terreno o un immobile costruito o progettato, compresi i locali utilizzati a fini commerciali o professionali» continuerà ad applicarsi la direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio. Diversamente, «ai crediti finalizzati alla ristrutturazione di un bene immobile residenziale con un importo totale superiore a 100 000EUR e non garantiti da un'ipoteca o da un'altra garanzia analoga comunemente utilizzata in uno Stato membro sui beni immobili» si applicherà la Direttiva n. 2025/2023.

² Tale disciplina prevede che il personale dei finanziatori possessa la professionalità adeguata a «predisporre, offrire e concludere contratti di credito o contratti accessori [...] nonché a prestare servizi di consulenza». Inoltre, nel terzo comma dell'art. 120-*septiesdecies* T.u.B. si dispone che alla Banca d'Italia spetti il compito di dare pratica attuazione alle previsioni ivi contenute, cfr. E. VENTURI, *commento sub art. 120-septiesdecies*, in *Codice dei Contratti Commentato*, (a cura di) ALPA e MARICONDA, II edizione, Milano, 2020, 2679 ss.; ID, *commento sub art. 120-septiesdecies*, in *Commentario al Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia*, (a cura di) F. CAPRIGLIONE, Tomo III, Padova, 2018, 2088 ss.; A. CALOGERO ALBERTO VALENZA, *commento sub art. 120 septies-decies*, in *Codice dei Contratti Commentato*, (a cura di) ALPA e MARICONDA, III edizione, Milano, 2025, 2179 ss.

Di poi, occorre richiamare gli Orientamenti dell'EBA in materia di concessione e monitoraggio dei prestiti del 29 maggio 2020³ ove si precisa che il personale (a vario titolo) coinvolto nell'attività di concessione del credito⁴ debba essere in possesso delle necessarie conoscenze professionali al fine di svolgere l'incarico assegnato. L'EBA ha inoltre sottolineato l'importanza di un aggiornamento costante delle competenze possedute dal personale, anche per il tramite corsi di formazione promossi dall'impresa.

Alla luce delle disposizioni esaminate, l'art. 33 appare come il risultato di un'evoluzione normativa coerente e graduale, finalizzata ad assicurare elevati *standard* di professionalità tra gli operatori del settore creditizio⁵. Inoltre, è il caso di sottolineare che i testi legislativi sopra richiamati sono entrati in vigore a seguito della crisi che ha coinvolto la prima decade degli anni del 2000 e, pertanto, la necessità di garantire un livello di competenze e conoscenze adeguato in capo agli operatori del settore si è resa necessaria al fine di evitare la recrudescenza della citata crisi nonché per prevenirne di future e per preservare la fiducia della clientela⁶. In questa prospettiva, l'art. 33 rappresenta non solo uno strumento di regolazione interna delle dinamiche aziendali, ma anche un presidio (indiretto) di tutela del consumatore.

³ Cfr. EBA, *Orientamenti in materia di concessione e monitoraggio dei prestiti*, ABE/GL/2020/06 29/05/2020.

⁴ Ovviamente l'ambito di applicazione degli Orientamenti contempla anche la Direttiva in materia di credito al consumo (per ovvie ragioni temporali nel testo si richiama la Direttiva n. 48/2008).

⁵ Si potrebbe anche ampliare il perimetro di riferimento, richiamando contesti normativi differenti da quello della concessione del credito al fine di comprendere la rilevanza che la formazione del personale ha assunto per il legislatore. Pertanto, è il caso di citare anche la Direttiva 2014/65/UE (c.d. MiFID II) e le “*Guidelines for the assessment of knowledge and competence*” dell'ESMA del 3 gennaio 2017; queste ultime specificano— proprio ai sensi dell'art. 25 co. 9 della MiFID II— i criteri di valutazione delle conoscenze e competenze del personale degli intermediari.

⁶ Cfr. F. CAPRIGLIONE, *Crisi a confronto: 1929/2009. Il caso Italiano*, Padova, 2009, 37 s.; R. MASERA, *The great financial crisis. Economics, Regulation and Risk*, Roma, 2009; F. MERUSI, *Il sogno Diocleziano. Il diritto nelle crisi economiche*, Torino, 2013; J. STIGLITZ, *Un' economia per l'uomo*, traduzione di Maria De Pascale e Laura Rosetti, Roma, 2016, *passim*. Sebbene il termine crisi non sia mai adoperato nella Direttiva n. 2225/2023, è chiaro che esso è immanente all'intero testo dal momento che la presenza di operatori competenti è funzionale a evitare turbamenti del mercato nonché a mantenere un saldo rapporto con i consumatori.

2. L'art. 33 in commento prevede che il personale dei creditori e degli intermediari del credito debba «*avere e mantenere un livello di conoscenza e di competenza adeguato*»; nell'articolo si specifica, inoltre, che le attività per il compimento delle quali è richiesto il possesso di idonee capacità professionali sono: la redazione, l'offerta e la conclusione dei contratti di credito, lo svolgimento dell'attività di intermediazione creditizia e la prestazione del servizio di consulenza.

La Direttiva non specifica quali siano i requisiti minimi di competenza e conoscenza poiché – come si faceva cenno in precedenza – ai sensi di quanto previsto dal combinato disposto del 2° co. dell'art. 33 nonché del *Considerando* n. 77, spetta agli Stati membri declinarli in concreto. Questo approccio, che segna un evidente cambiamento rispetto alle soluzioni adottate in passato⁷, appare da un lato più efficace nel valorizzare le specificità dei singoli contesti operativi nei quali gli intermediari del credito agiscono; dall'altro, tuttavia, introduce elementi di complessità e potenziale disomogeneità nella disciplina di riferimento, sacrificando l'uniformità garantita dalla predisposizione a livello unionale di alcuni requisiti minimi di professionalità. Proprio per mitigare tali rischi e garantire l'efficace attuazione della normativa, gli Stati membri dovranno adottare specifici sistemi di monitoraggio e verifica degli *standard* professionali richiesti. In quest'ottica, risultano particolarmente apprezzabili i programmi formativi e gli aggiornamenti periodici previsti dalla normativa, finalizzati a garantire che il personale mantenga costantemente elevati livelli di professionalità. Appare infatti indispensabile, soprattutto in un ambito come quello in esame, che gli operatori siano adeguatamente preparati ad affrontare con competenza le sfide poste da un mercato in continua evoluzione⁸.

⁷ Come si è anticipato, il riferimento è alla Direttiva n. 17/2014/UE che prevedeva, all'Allegato n. 3, un set di requisiti di conoscenza minimi sulla base di quali misurare la professionalità degli operatori, cfr. E. VENTURI, *commento sub art. 120-septiesdecies*, in *Commentario al Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia*, op. cit., 2089.

⁸ È utile precisare che, in sede di recepimento, potrebbe essere necessario raccordare la disposizione in commento con l'art. 128-novies del T.u.B. che impone agli agenti in attività finanziaria e ai mediatori creditizi di assicurare e verificare, anche attraverso l'adozione di adeguate procedure interne, che i dipendenti e i collaboratori di cui si avvalgono per il contatto con il pubblico: rispettino le norme loro applicabili; possiedano i requisiti di onorabilità e professionalità indicati all'art. 128-quinquies, lett. c,

Proseguendo nell'analisi delle conoscenze richieste agli operatori del credito, occorre analizzare congiuntamente quanto previsto dall'art. 36 e dal *Considerando* n. 81 della Direttiva in commento, trattandosi di disposizioni particolarmente rilevanti che intercettano direttamente le trasformazioni in atto nel mercato, richiedendo agli operatori l'impiego di competenze diversificate e multidisciplinari. Orbene, l'art. 36 prevede che il cliente ricorra ai servizi di consulenza sul debito qualora incontri difficoltà nel restituire la somma presa in prestito⁹. Come emerge dall'analisi del primo e del terzo comma dell'art. 36, gli Stati membri devono garantire il ricorso a «*servizi di consulenza sul debito indipendenti per i quali siano dovute solo spese limitate*» e, dal canto loro, gli operatori devono indirizzare i debitori verso tali servizi. Parallelamente, il *Considerando* n. 81 della Direttiva prevede che «*l'assistenza personalizzata e indipendente può includere consulenza legale e in materia di gestione del denaro e del debito come pure assistenza sociale e psicologica*».

Orbene, dalla lettura delle citate previsioni si deduce che la consulenza sulla gestione del debito presuppone l'impiego di personale con conoscenze specialistiche che non riguardino solo l'ambito creditizio, ma che si estendano anche a quello legale e psicologico. Tali conoscenze risultano, dunque, indispensabili per assicurare il perseguimento dell'obiettivo del legislatore europeo in materia, che consiste nel tutelare il consumatore così evitando il (massiccio) ricorso alle procedure esecutive¹⁰ nonché alla procedura di sovraindebitamento. Inoltre, per perseguire la finalità indicata, sono state introdotte specifiche «*misure di tolleranza*» ai sensi dell'art. 35

T.u.B. per l'iscrizione nell'elenco degli agenti in attività finanziaria, ad esclusione del superamento dell'apposito esame e all'articolo 128-septies, lettere d, ed e, T.u.B., per l'iscrizione nell'elenco dei mediatori creditizi, ad esclusione del superamento dell'apposito esame; curino l'aggiornamento professionale. Sul punto cfr. K. BUCALONI, *Commento sub art. 128-novies*, in *Commentario al Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia*, op. cit., 2478 ss.; A. AZARA, *Commento sub art. 9*, in *I mutui ipotecari nel diritto comparato ed europeo. Commentario alla direttiva 2014/17/UE*, (a cura di) P. SIRENA, Milano, 2016, 227 ss.

⁹ Come è noto, il servizio di consulenza è stato introdotto solo con la Direttiva n. 17/2014/UE mentre, al contrario, esso non era contemplato nella direttiva del 2008, cfr. F. DI PORTO, *Commento sub art. 120-terdecies*, in *Commentario al Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia*, op. cit., 2048 ss.

¹⁰ Cfr. *Consideranda* nn. 79, 80 nonché gli artt. 24, 25 e 35.

della citata Direttiva volte a limitare l'adozione di strumenti di recupero coattivo del credito.

Pertanto, da un lato, il possesso di solide conoscenze legali da parte degli operatori è (inoltre) utile a illustrare al debitore le possibili conseguenze derivanti dall'inadempimento degli obblighi posti a suo carico. Dall'altro, per quanto riguarda le competenze sociali e psicologiche, potrebbe essere opportuno per il consulente sviluppare specifiche capacità tecniche (*hard skills*) e relazionali (*soft skills*) oppure prevedere l'intervento diretto di professionisti del settore, in particolar modo nella gestione delle situazioni più delicate e complesse. Tali specializzazioni si rivelano, dunque, necessarie per offrire un supporto adeguato alla clientela contribuendo attivamente alla prevenzione e risoluzione delle situazioni di crisi.

Soffermandosi principalmente sulle competenze di tipo psicologico, in detto contesto potrebbero essere di ausilio ai consulenti affrontare lo studio dei precetti delle c.d. scienze comportamentali¹¹ così come l'adozione di tecniche di *problem solving* e negoziazione che faciliterebbero la ricerca di soluzioni adeguate. Queste competenze trasversali permetterebbero agli operatori di comprendere meglio le esigenze dei clienti che affrontano delle difficoltà finanziarie¹². Difatti, affiancando alle tecniche di negoziazione strumenti che consentono di comprendere il comportamento umano, gli operatori potrebbero proporre soluzioni che tengano conto delle circostanze individuali del cliente, riducendo il rischio di conflitto e aumentando le

¹¹ Sul punto si rinvia, soprattutto per i profili metodologici, all'analisi di D. ROSSANO, *Le «tecniche cognitive» nei contratti di intermediazione finanziaria. Valutazione dei rischi finanziari ed indicazioni delle neuroscienze*, Napoli, 2011, in part. il II cap., ove l'Autore, a pag. 35, afferma che: «il dialogo tra gli studiosi del diritto e quelli delle scienze cognitive giova al legislatore nella scelta di strumenti idonei alla tutela dei consumatori sia de iure condendo che de iure condito».

¹² Come segnala F. TRAPANI, *La nuova direttiva 2023/2225/UE sul credito al consumo: note in tema di educazione finanziaria, merito di credito e servizi di consulenza sul debito*, in *Le Nuove Leggi Civili Commentate*, 3, 2024, 785, eventi come perdita del lavoro, o anche malattie che determinino la riduzione della capacità lavorativa e per curare le quali è necessario un ingente esborso di denaro o ancora i mutamenti degli equilibri familiari dovuti alla separazione personale dei coniugi sono ricondotti dalla giurisprudenza alla figura del sovraindebitamento passivo. Cfr. le fattispecie giunte all'attenzione del Trib. Napoli, 17 aprile 2020; Trib. Rimini, 1° marzo 2019; del Trib. Reggio Calabria, 27 marzo 2018, consultabili su www.ilcaso.it.

possibilità di raggiungere accordi finanziariamente sostenibili di gestione del debito¹³.

In conclusione, questo sincretismo di competenze potrebbe rappresentare un valido strumento per gli operatori, consentendo loro di fornire un servizio di consulenza più efficace e in linea con le aspettative del legislatore europeo.

3. Come si è detto, l'art. 33 non specifica quali siano le categorie di lavoratori interessate dalla presente disposizione. Per identificarle è necessario esaminare il *Considerando* n. 77 ove si prevede che coloro che sono direttamente impegnati «*nel processo di concessione del credito*» debbano possedere conoscenze e competenze tali da garantire «*un'elevata professionalità*». Di conseguenza, tali oneri formativi non si applicano a chi svolge mansioni che non sono direttamente collegate all'erogazione del credito come, ad esempio, il personale del settore delle risorse umane. Di contro, i destinatari delle disposizioni in commento sono, tra gli altri, gli addetti ai servizi di sportelli, nonché gli esponenti di vertice degli intermediari del credito. Sul punto, è solo il caso di precisare che il legislatore non differenzia gli oneri formativi in base alle mansioni effettivamente svolte dal personale; sicché, sulla base del tenore testuale delle norme in esame, potrebbe opinarsi che i lavoratori «*addetti ai servizi di sportello*» così come i componenti della *governance* aziendale debbano possedere medesimi livelli di conoscenza e comprensione della materia.

Va da sé che una simile interpretazione non tiene in debito conto la circostanza per cui il livello di formazione acquisito da ciascun esponente del personale deve essere *modulato* sulla base della tipologia di mansione svolta dalla quale derivano specifiche responsabilità. Può dirsi, in conclusione come, con riferimento agli aspetti presi in considerazione in tale contesto, i dipendenti addetti ai servizi di sportello non possano

¹³ Cfr. P. FIORIO, U. MALVAGNA, A. SCIARRONE ALIBRANDI, *Sovraindebitamento e consulenza sul debito. Un approccio multidisciplinare all'inclusione finanziaria*, Pisa, 2023, in part. M. BENVENUTI, *Sovraindebitamento: gli effetti sull'equilibrio psicosomatico e sulle dinamiche relazionali*, 31 ss.

essere assimilati ai consiglieri di amministrazione o ai dirigenti della società¹⁴. Se ne deduce che gli Stati membri dovranno aver cura di prevedere una differenziazione *formativa* che tenga conto della diversità di ruoli e compiti attribuiti a ciascun membro del personale coinvolto nel processo di erogazione del credito.

Infine, è utile sottolineare che il legislatore europeo richiede il possesso di requisiti di professionalità *adeguati*, anziché *elevati*. Tale scelta terminologica potrebbe supportare l'interpretazione sopra menzionata, in quanto implica che siano richiesti diversi livelli di specializzazione, in base al compito effettivamente svolto. L'adeguatezza dei requisiti, dunque, consentirebbe di modulare tali competenze in funzione dell'incarico assegnato al lavoratore. In tal senso, gli Stati membri potrebbero adottare criteri formativi specifici, calibrati sulle esigenze operative e strategiche di ciascuna categoria professionale. Inoltre, potrebbe essere necessario aggiornare periodicamente tali criteri per rispondere efficacemente alle evoluzioni del mercato e alle nuove sfide del settore creditizio.

4. Il terzo comma dell'art. 33 in commento impone l'obbligo alle Autorità designate dagli Stati membri di vigilare sul rispetto dei requisiti di competenza e conoscenza del personale, come definiti nel primo comma della citata norma.

Sicché, la disciplina in esame sarà integrata da ulteriori disposizioni di natura regolamentare che saranno definite in sede tecnica come del resto è avvenuto già in ambiti regolamentari diversi; ci si riferisce a quanto previsto in materia di consulenza finanziaria nell'art. 78 del c.d. Regolamento Intermediari (aggiornato dalle Delibere n. 21755/2021 e n. n. 22430/2022) della Consob secondo cui, tra l'altro, il consulente deve essere iscritto all'albo di cui all'art. 31 del T.u.F., aver maturato una certa esperienza professionale oppure, *inter alia*, essere in possesso di un diploma di laurea

¹⁴ Cfr. C. FRIGENI, *L'idoneità all'incarico degli esponenti aziendali delle banche*, in *Le nuove leggi civili commentate*, 2, 2023, 275 ss.

triennale¹⁵.

Orbene, le modalità di accertamento delle competenze nonché gli oneri dei consulenti finanziari rappresentano un valido riferimento replicabile anche nell'ambito del credito al consumo. Ovviamente sarà necessario prevedere requisiti e modalità di verifica delle conoscenze adeguate al contesto di riferimento, tenendo dunque conto del ruolo effettivamente ricoperto dal personale. Non è da escludere la costituzione di un albo professionale, sebbene tale eventualità non sia esplicitamente contemplata nella Direttiva. Di certo, alla luce di un contesto di mercato sempre più complesso, il possesso di un titolo di studio può essere uno strumento sufficiente per accertare la presenza di competenze e conoscenze di base, fermo restando che il personale debba *mantenere nel continuum* le abilità professionali richieste. Aspetto dunque di preliminare interesse per il legislatore è la formazione, unitamente all'aggiornamento del personale coinvolto nell'erogazione del credito.

Anna Maria Pancallo

*Ricercatrice di Diritto dell'Economia
nell'Università Politecnica delle Marche*

¹⁵ Chi non abbia conseguito la laurea può ovviare a tale mancanza a patto che dimostri di aver svolto attività nel settore per un dato periodo di tempo. Inoltre, si riconosce in capo all'intermediario il compito di occuparsi della formazione e dell'aggiornamento professionale dei propri preposti.