

Nuove regole per i contratti finanziari stipulati online

Milano Finanza - Numero 032 pag. 15 del 14/02/2026

Aria nuova per i contratti stipulati a distanza con consumatori. Proviene dal decreto legislativo 209/2025 attuativo della direttiva 2023/2673. Si tratta di novità applicabili a tutto tondo, inerenti al settore dei servizi bancari e assicurativi nonché a quello generalista della vendita di beni o servizi. Quanto ai servizi bancari, la Sezione IV-bis del Codice del Consumo è stata abrogata in favore della nuova Sezione II-bis, che ora disciplina la materia. Questa razionalizzazione normativa non limita le tutele già operative per i consumatori, ma si registrano nuove regole che affrontano applicazioni digitali sempre più avanzate. Ecco quelle più rilevanti. Tra le informazioni da rendere prima della conclusione del contratto compare l'obbligo di dichiarare se il prezzo del servizio viene personalizzato sulla base di processi decisionali automatizzati, cioè tecnologie algoritmiche e di intelligenza artificiale che mirano a adeguare il prezzo del servizio in tempo reale sulla base di parametri variabili che tengono conto, tra l'altro, del profilo del cliente e degli accessi eseguiti alla piattaforma. Pratica in generale ammessa ma per sua stessa natura sottoposta a specifici obblighi di trasparenza e, in ogni caso, di correttezza. Altra novità di rilievo è l'obbligo di garantire nella fase precontrattuale la possibilità di accedere a un canale informativo che garantisca l'interlocuzione con un addetto-persona fisica per ottenere informazioni e chiarimenti. La previsione rivela come insufficienti i sistemi di dialogo esclusivo con chatbot e/o assistenti virtuali. Inoltre in caso di utilizzo di interfacce online le stesse devono essere progettate, organizzate e gestite in modo da non presentare strutture informative tali da indurre in errore o manipolare i consumatori compromettendo la loro capacità di prendere decisioni libere e informate. Si tratta dell'applicazione del principio di trasparenza e correttezza espressamente riferito al design digitale e diventato già un obbligo legale generale in ambito europeo con il Digital Services Act. Un pop-up che a ogni accesso all'interfaccia richieda la condivisione di taluni dati personali già in precedenza negata dall'utente non sarebbe in linea con il principio espresso dalla norma. Un ultimo rilievo merita il cosiddetto push button, legato all'esercizio del diritto di recesso. Anche per i contratti finanziari stipulati a distanza mediante un'interfaccia online si prevede ora come obbligatorio l'inserimento di una funzione («per recedere clicca qui») che renda immediatamente e semplicemente disponibile, per tutta la durata del diritto di recesso, l'esercizio del medesimo. Dal prossimo 19 giugno i nuovi contratti a distanza dovranno concludersi su piattaforme che rispettino le prerogative della suddetta normativa. Le sanzioni (da 7.500 a 75.000 euro per ciascuna violazione, con raddoppio in caso di particolare gravità o recidiva) irrogabili dall'autorità di vigilanza di settore (per l'attività bancaria è la Banca d'Italia) sono rilevanti. Si aggiunga che tali

STUDIO GHIDINI, GIRINO & ASSOCIATI

Nuove regole per i contratti finanziari stipulati online

A la stampa per i contratti stipulati a distanza, il decreto legislativo 209/2025, attuativo della direttiva 2023/2673, introduce nuove regole per i contratti stipulati a distanza con consumatori. Si tratta di novità applicabili a tutto tondo, inerenti al settore dei servizi bancari e assicurativi nonché a quello generalista della vendita di beni o servizi. Quanto ai servizi bancari, la Sezione IV-bis del Codice del Consumo è stata abrogata in favore della nuova Sezione II-bis, che ora disciplina la materia. Questa razionalizzazione normativa non limita le tutele già operative per i consumatori, ma si registrano nuove regole che affrontano applicazioni digitali sempre più avanzate. Ecco quelle più rilevanti. Tra le informazioni da rendere prima della conclusione del contratto compare l'obbligo di dichiarare se il prezzo del servizio viene personalizzato sulla base di processi decisionali automatizzati, cioè tecnologie algoritmiche e di intelligenza artificiale che mirano a adeguare il prezzo del servizio in tempo reale sulla base di parametri variabili che tengono conto, tra l'altro, del profilo del cliente e degli accessi eseguiti alla piattaforma. Pratica in generale ammessa ma per sua stessa natura sottoposta a specifici obblighi di trasparenza e, in ogni caso, di correttezza. Altra novità di rilievo è l'obbligo di garantire nella fase precontrattuale la possibilità di accedere a un canale informativo che garantisca l'interlocuzione con un addetto-persona fisica per ottenere informazioni e chiarimenti. La previsione rivela come insufficienti i sistemi di dialogo esclusivo con chatbot e/o assistenti virtuali. Inoltre in caso di utilizzo di interfacce online le stesse devono essere progettate, organizzate e gestite in modo da non presentare strutture informative tali da indurre in errore o manipolare i consumatori compromettendo la loro capacità di prendere decisioni libere e informate. Si tratta dell'applicazione del principio di trasparenza e correttezza espressamente riferito al design digitale e diventato già un obbligo legale generale in ambito europeo con il Digital Services Act. Un pop-up che a ogni accesso all'interfaccia richieda la condivisione di taluni dati personali già in precedenza negata dall'utente non sarebbe in linea con il principio espresso dalla norma. Un ultimo rilievo merita il cosiddetto push button, legato all'esercizio del diritto di recesso. Anche per i contratti finanziari stipulati a distanza mediante un'interfaccia online si prevede ora come obbligatorio l'inserimento di una funzione («per recedere clicca qui») che renda immediatamente e semplicemente disponibile, per tutta la durata del diritto di recesso, l'esercizio del medesimo. Dal prossimo 19 giugno i nuovi contratti a distanza dovranno concludersi su piattaforme che rispettino le prerogative della suddetta normativa. Le sanzioni (da 7.500 a 75.000 euro per ciascuna violazione, con raddoppio in caso di particolare gravità o recidiva) irrogabili dall'autorità di vigilanza di settore (per l'attività bancaria è la Banca d'Italia) sono rilevanti. Si aggiunga che tali

MILANO FINANZA

DUE ETF SU DIVIDENDI A CONFRONTO

	World Dividend Growth	Global 2 SuperDivid
Indice	100	100
Variazione a 1 anno	24,4%	18,3%
Variazione a 3 anni	24,4%	18,3%
Variazione a 5 anni	24,4%	18,3%
Variazione a 10 anni	24,4%	18,3%
Variazione a 15 anni	24,4%	18,3%
Variazione a 20 anni	24,4%	18,3%
Variazione a 25 anni	24,4%	18,3%
Variazione a 30 anni	24,4%	18,3%
Variazione a 35 anni	24,4%	18,3%
Variazione a 40 anni	24,4%	18,3%
Variazione a 45 anni	24,4%	18,3%
Variazione a 50 anni	24,4%	18,3%
Variazione a 55 anni	24,4%	18,3%
Variazione a 60 anni	24,4%	18,3%
Variazione a 65 anni	24,4%	18,3%
Variazione a 70 anni	24,4%	18,3%
Variazione a 75 anni	24,4%	18,3%
Variazione a 80 anni	24,4%	18,3%
Variazione a 85 anni	24,4%	18,3%
Variazione a 90 anni	24,4%	18,3%
Variazione a 95 anni	24,4%	18,3%
Variazione a 100 anni	24,4%	18,3%

Non è un investimento per tutti. Per informazioni sui rischi e sui costi, visitate il sito www.ghidini.it

eventuali omissioni potrebbero anche contribuire a integrare, sotto altro profilo, una pratica commerciale scorretta (ingannevole ovvero aggressiva) ai sensi del Capo II del Codice del Consumo, con relativa competenza riferita in questo caso all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Antitrust). Anche sotto questo profilo dunque l'operatività delle piattaforme online deve essere ben costruita e attentamente monitorata. Una tempestiva revisione delle piattaforme e dei contratti con i fornitori dei servizi online si rende dunque quantomai necessaria e urgente. (riproduzione riservata)

Alessandro Cordaro