

The logo consists of the letters 'DR' in white, set within a red diamond shape. The diamond has a double-line border and is positioned on the left side of a red rectangular box.

DR

Diritto del
Risparmio

LA DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI BANCARI E LE NUOVE SFIDE PER LA TRASPARENZA E LA PROTEZIONE DEI CONSUMATORI: IMPATTI E PROSPETTIVE.

di Pietro MIRTO*

The increasing digitalisation of banking services has introduced major innovations in the provision of credit, account access and the management of daily financial operations. However, this technological transformation raises new challenges in terms of contractual transparency and the effective protection of consumers. The automation of processes, the use of decision-making algorithms and advanced digital interfaces may result in consumers failing to fully understand the legal and economic implications of their contracts. This paper analyses these issues, focusing in particular on the French amortisation plan as a paradigmatic example of contractual opacity, and offers regulatory and interpretative perspectives aimed at ensuring a fair balance between technological innovation and consumer rights.

Approfondimenti
fascicolo 2/2025

* Dottore in Servizi Giuridici per le Imprese.

ISSN 2785-3004

Rivista di Diritto del Risparmio

APPROFONDIMENTI

La digitalizzazione dei servizi bancari e le nuove sfide per la trasparenza e la protezione dei consumatori: impatti e prospettive*

di Pietro MIRTO**

Giugno
fascicolo 2/2025

* Contributo approvato dai *referee*.

** Dottore in Servizi Giuridici per le Imprese.

Abstract

The increasing digitalisation of banking services has introduced major innovations in the provision of credit, account access and the management of daily financial operations. However, this technological transformation raises new challenges in terms of contractual transparency and the effective protection of consumers. The automation of processes, the use of decision-making algorithms and advanced digital interfaces may result in consumers failing to fully understand the legal and economic implications of their contracts. This paper analyses these issues, focusing in particular on the French amortisation plan as a paradigmatic example of contractual opacity, and offers regulatory and interpretative perspectives aimed at ensuring a fair balance between technological innovation and consumer rights.

La crescente digitalizzazione dei servizi bancari ha introdotto significative innovazioni nei processi di erogazione del credito, nell'accesso ai conti e nella gestione delle operazioni quotidiane. Questa trasformazione tecnologica, tuttavia, solleva nuove criticità in materia di trasparenza contrattuale e di tutela effettiva del consumatore. L'automazione delle procedure, l'adozione di algoritmi decisionali e l'utilizzo di interfacce digitali avanzate espongono il cliente al rischio di non comprendere pienamente le condizioni economiche e giuridiche del contratto. Il presente contributo affronta tali problematiche, soffermandosi in particolare sul piano di ammortamento alla francese come esempio emblematico di opacità contrattuale, e propone alcune riflessioni normative e interpretative volte a garantire un adeguato equilibrio tra innovazione tecnologica e diritti del consumatore.

La digitalizzazione dei servizi bancari e le nuove sfide per la trasparenza e la protezione dei consumatori: impatti e prospettive.

A cura di Pietro MIRTO.

SOMMARIO: 1. Introduzione. – 2. L’impatto sulla digitalizzazione sui contratti bancari. – 3. Trasparenza e accessibilità delle informazioni. – 4. Nuove forme di anatocismo nei servizi digitali. - 5. Regolamentazione e protezione dei dati. - 6. Casi pratici de giurisprudenza recente. – 7. Considerazioni conclusive.

1. Introduzione.

Negli ultimi decenni, il settore bancario è stato investito da un profondo processo di trasformazione tecnologica, che ha rivoluzionato le modalità di erogazione dei servizi finanziari. La digitalizzazione, intesa come integrazione pervasiva delle tecnologie digitali nei processi operativi e relazionali delle istituzioni finanziarie, ha permesso una progressiva smaterializzazione delle operazioni bancarie e una ridefinizione dell’esperienza utente. Grazie all’impiego di piattaforme online, app mobili e intelligenza artificiale, è oggi possibile aprire un conto corrente, ottenere un finanziamento, investire in titoli o effettuare operazioni di pagamento con pochi clic, in modo istantaneo e spesso senza alcun contatto fisico con il personale di filiale. Questa evoluzione, pur offrendo numerosi vantaggi in termini di accessibilità, rapidità e riduzione dei costi, solleva interrogativi rilevanti sotto il profilo della trasparenza, della protezione dei consumatori e dell’equilibrio contrattuale. L’interfaccia digitale, infatti, se non accompagnata da un’adeguata informazione, può celare clausole sfavorevoli, costi occulti o modalità di calcolo degli interessi non immediatamente comprensibili per l’utente medio. In particolare, l’adozione di modelli contrattuali standardizzati, unita all’uso massivo di termini tecnici e all’automatizzazione dei consensi, rischia di compromettere il principio di consapevolezza contrattuale¹, esponendo il cliente a scelte non realmente informate. Tale scenario ha spinto i regolatori nazionali ed europei a rafforzare l’apparato normativo volto a tutelare il consumatore digitale. Norme come il

¹ Cass. Civ., sez. I, 8 gennaio 2021, n.123: “La consapevolezza del consumatore rispetto al contenuto del contratto rappresenta condizione imprescindibile per la validità del consenso, anche in ambiente digitale”.

Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), la Direttiva (UE) 2015/2366 sui servizi di pagamento (PSD2) e la recente proposta di Regolamento sull'accesso ai dati finanziari (Financial Data Access Regulation) si inseriscono in una cornice giuridica volta a garantire non solo la sicurezza dei dati, ma anche la trasparenza e la correttezza delle pratiche bancari e. Il presente contributo si propone di analizzare l'impatto della digitalizzazione sui contratti bancari, esaminando le sfide che essa pone in relazione alla trasparenza, all'anatocismo, alla protezione dei dati e alla regolamentazione. Particolare attenzione sarà dedicata alle nuove pratiche emergenti nel contesto digitale, alla giurisprudenza più recente e agli strumenti che possono contribuire a rafforzare il ruolo informato del consumatore. In conclusione, verranno offerte alcune riflessioni critiche e proposte operative per un'evoluzione del sistema bancario digitale che sia coerente con i principi dell'equità, della fiducia e della tutela dei diritti fondamentali.

2. L'impatto della digitalizzazione sui contratti bancari.

L'adozione di tecnologie digitali ha modificato radicalmente la forma e le modalità di stipula dei contratti bancari. In ambito normativo, la disciplina applicabile è contenuta, a livello europeo, nel Regolamento (UE) n. 910/2014 (cd. *eIDAS*), e, a livello nazionale, nel Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. n. 82/2005, "CAD").² Secondo l'art. 20 del CAD, il documento informatico soddisfa il requisito della forma scritta se vi è apposta una firma elettronica qualificata, digitale o avanzata, mentre la firma elettronica semplice non garantisce automaticamente la validità del contratto, salvo prova contraria.³ Tuttavia, nella pratica bancaria, molte piattaforme si limitano a ottenere consensi mediante spunta su checkbox o invio di OTP: questi strumenti, seppur validi ai fini dell'identificazione del cliente, non garantiscono sempre un consenso pienamente informato e giuridicamente solido. Il problema si aggrava laddove il sistema digitale non consente di visionare integralmente il contratto prima dell'apposizione della firma, o non consente un agevole accesso alle condizioni economiche in modo trasparente. Questo si pone in contrasto con

² Sul quadro normativo della digitalizzazione contrattuale, cfr. M. Bassani, "La validità dei contratti telematici alla luce del Regolamento eIDAS e del CAD", in *Contr.e Impr.*, 2021, 3, p. 489 ss.

³ In tema di efficacia probatoria delle diverse firme elettroniche, v. G. Finocchiaro, "Firma elettronica e contratti online", *Giuffrè*, 2020, p.75ss.

la ratio dell'art. 1341 c.c.,⁴ che richiede l'accettazione specifica per iscritto delle clausole vessatorie nei contratti per adesione.

Tipo di firma	Valore giuridico	Esempio in ambito bancario
Firma elettronica semplice	Non equiparabile a firma autografa	Spunta con checkbox e conferma via OTP
Firma elettronica avanzata	Riconosciuta, ma richiede tracciabilità del firmatario	Firma su tablet in filiale o con riconoscimento biometrico
Firma elettronica qualificata	Equivalente a firma autografa	Firma tramite dispositivi certificati e CNS

In un contesto di contrattualistica digitale, l'obbligo di fornire un'informativa precontrattuale chiara, trasparente e accessibile assume un ruolo cruciale. Tale obbligo trova fondamento:

- nell'art. 33 del Codice del Consumo, che sancisce la nullità delle clausole redatte in modo non intellegibile,
- nell'art. 117 del TUB, in tema di trasparenza bancaria,
- nella Direttiva UE 2008/48/CE (recepita con D.Lgs. 141/2010), che impone l'indicazione chiara di TAEG, costi totali, modalità di recesso e spese accessorie.

Nonostante ciò, molte piattaforme bancarie impiegano strategie di design persuasivo che riducono la visibilità delle informazioni economiche essenziali, ricorrendo ai cosiddetti dark patterns: tecniche grafiche che dissuadono l'utente dal leggere i documenti informativi o

⁴ Sull'applicabilità dell'art.1341 c.c. ai contratti bancari digitali, v. A. Gentili, "Clausole vessatorie e nuovi modelli contrattuali digitali", in Resp. Civ. e Prev., 2022, p. 212 ss.

che enfatizzano i vantaggi rispetto ai costi. *Esempio concreto*: Un'app di microcredito promuove un prestito “immediato con TAN 0%” nella schermata iniziale. Solo cliccando su un link secondario, in fondo alla pagina, l'utente scopre un TAEG effettivo del 16,4%, dovuto a costi fissi e assicurazioni opzionali pre-spuntate. Questo tipo di interfaccia, secondo l'interpretazione della Cassazione (sent. n. 9147/2021), può condurre alla nullità della clausola per violazione del principio di trasparenza⁵, specie se le informazioni risultano ingannevoli o strutturate in modo da sviare la comprensione. Il linguaggio utilizzato nei contratti digitali bancari è spesso eccessivamente tecnico, redatto in uno stile che oscilla tra il burocratico e il giuridico, con un lessico poco accessibile all'utente medio. La legge impone che le condizioni contrattuali siano formulate in modo chiaro e comprensibile, ma ciò non sempre avviene. La Corte di Cassazione ha ribadito in più occasioni che l'uso di espressioni tecniche non spiegate, acronimi non decifrabili (es. LTV, TAN, TAEG, TIR), o frasi formulate con sintassi giuridica contorta, costituisce ostacolo alla consapevolezza contrattuale e può configurare una violazione degli obblighi informativi (Cass. Civ. 12.05.2020, n. 8888).⁶

Esempio pratico:

Clausola tipica da app bancaria:

“La presente concessione di linea di credito rotativa prevede l'addebito automatico degli interessi moratori con periodicità mensile sulla base del tasso contrattualmente indicizzato Euribor 3M + spread.”

Un linguaggio come questo, se non accompagnato da glossari o esempi esplicativi, può risultare non intellegibile per la generalità dei consumatori, e quindi giuridicamente censurabile. L'evoluzione della giurisprudenza ha posto l'accento su tre elementi chiave nei contratti bancari digitali:

1. Forma: deve essere legalmente idonea e rispondente ai requisiti di eIDAS e CAD.
2. Consenso: deve essere consapevole, non solo formalmente espresso.
3. Informazione: deve essere piena, preventiva e comprensibile.

⁵ Cass. Civ., sez. I, 6 aprile 2021, n.9147, in Foro it., 2021, I, c. 2045

⁶ Cass. Civ., sez. I, 12 maggio 2020, n.8888, in Danno e Resp., 2020, 7, p. 911

L'art. 1175 c.c. sancisce che “il debitore e il creditore devono comportarsi secondo le regole della correttezza”. Questo principio, storicamente interpretato come fondamento dell'etica negoziale, assume oggi un significato rafforzato nel contesto della contrattualistica digitale, specie nel settore bancario, dove l'asimmetria informativa è accentuata. Con la smaterializzazione del rapporto contrattuale, il cliente non ha più la possibilità di interfacciarsi con un soggetto fisico per ottenere chiarimenti o supporto; la fiducia si trasferisce dalla persona all'interfaccia. Di conseguenza, la user experience e il design dell'informazione contrattuale diventano parte integrante del rispetto del principio di buona fede.

Nel diritto bancario tradizionale, la correttezza si manifestava attraverso:

- consegna cartacea delle condizioni economiche,
- presenza di un funzionario per chiarimenti,
- spiegazioni orali su tassi e garanzie.

Oggi tutto ciò è sostituito da un processo automatizzato in app o web, e la correttezza non può più essere solo formale (es. presenza di una checkbox cliccata), ma deve diventare sostanziale: la banca ha il dovere di strutturare l'interfaccia in modo tale che le informazioni essenziali siano realmente comprese dal cliente, senza forzature, ambiguità o opacità visiva.

Cassazione Civile, sez. I, sentenza n. 8888/2020

“L'uso di un linguaggio oscuro, specialistico o ambivalente, in sede di stipulazione di un contratto bancario digitale, può costituire causa di annullabilità del contratto per vizio del consenso, ove risulti la non effettiva comprensione da parte del contraente debole.”

La dottrina più avanzata, specie quella influenzata dal diritto dell'Unione Europea, parla oggi di “fair digital contracts”: contratti digitali equi, dove la trasparenza è esperienziale, non solo documentale. Secondo questo approccio:

- La trasparenza informativa è tanto nel “cosa” quanto nel “come”: testi, colori, pulsanti, percorsi, notifiche.
- Le interfacce digitali bancarie devono rispettare principi di “legal usability”, evitando i cd. dark patterns (es. costi nascosti dietro click multipli, opzioni pre-

selezionate, scarsa gerarchia visiva).

Approfondimento dottrinale:

Nel saggio “*Designing for Legal Transparency*” (Harvard Journal of Law & Technology, 2021)⁷, J. Zuboff e S. Becher sottolineano che “l’accesso all’informazione non equivale a comprensione, e che l’obbligo giuridico di chiarezza deve essere valutato secondo parametri cognitivi, non solo giuridico- formali”. Sempre più Tribunali italiani si stanno esprimendo in favore della valutazione della user experience come indice di buona fede contrattuale.

Esempi:

- Trib. Milano, sent. 05/10/2023

Dichiarata inefficace una clausola su interessi moratori perché inserita in un documento PDF non evidenziato in app, accessibile solo tramite link secondario.

“La struttura informativa adottata dall’istituto di credito è incompatibile con il principio di buona fede, poiché disincentiva l’acquisizione di una piena consapevolezza economica del contratto.”

- Cass. Civ. n. 20713/2023

Sancita la responsabilità della banca per aver concesso credito al debitore principale senza informare il fideiussore del rischio aumentato, nonostante l’adesione digitale.

“Il principio di buona fede impone alla banca di prevenire squilibri informativi anche nei percorsi digitali.”

Il dibattito giuridico internazionale sta esplorando l’introduzione di standard minimi di design legale per i contratti digitali, inclusi quelli bancari. Alcune proposte includono:

- Obbligo di visualizzazione sinottica dei costi (TAEG, commissioni, penali) all’interno dell’app.
- Percorsi obbligati che guidino il cliente a leggere sezioni cruciali prima della firma.
- Introduzione di pulsanti intelligenti, che richiedono la lettura attiva delle clausole vessatorie prima dell’accettazione.

⁷ J.Zuboff, S. Becher, “Designing for Legal Transparency”, Harvard Journal of Law &Technology, Vol.34, 2021, pp. 325-364.

- Audit di trasparenza UX richiesti da organismi di vigilanza (Banca d'Italia, EBA).

Nel sistema bancario digitale, la trasparenza non è solo un obbligo normativo, ma una vera responsabilità di design. Il rispetto del principio di buona fede si misura nella chiarezza esperienziale, non nella sola esistenza formale di un'informativa. Le banche sono dunque chiamate a integrare nei loro team competenze giuridiche e di legal UX design, per garantire un'informazione davvero accessibile, rispettosa della dignità del consumatore e coerente con la Costituzione economica dell'ordinamento.

3. Trasparenza e accessibilità delle informazioni nei contratti bancari digitali.

La trasparenza è uno dei principi fondamentali⁸ che regola i contratti bancari, e la sua importanza è accentuata con la digitalizzazione dei servizi bancari. Tradizionalmente, la trasparenza era garantita tramite la consegna fisica di documenti e la possibilità di ricevere chiarimenti diretti da parte degli operatori bancari. Tuttavia, con l'avvento delle piattaforme digitali, la trasparenza informativa non può essere più intesa come mera disponibilità di informazioni, ma deve riflettere la realizzabilità della comprensione da parte del consumatore. Con l'uso delle app bancarie e dei portali online, la trasparenza diventa una questione di accessibilità, facilità di comprensione e fruibilità, rispondendo alle necessità informative dei consumatori in modo che questi possano prendere decisioni consapevoli. Nel diritto bancario, la trasparenza ha radici profonde: non si limita alla mera divulgazione delle informazioni, ma implica che queste siano chiare, complete e comprensibili per il cliente. La trasparenza è dunque vista come un elemento essenziale della correttezza contrattuale, volto a tutelare il consumatore e a prevenire la creazione di asimmetrie informative. La giurisprudenza ha evoluto il concetto, includendo nella trasparenza non solo il contenuto del contratto, ma anche il modo in cui tali informazioni vengono presentate. Secondo la Direttiva 2008/48/CE⁹ del Parlamento Europeo (sui contratti di credito ai consumatori), le informazioni sui contratti di credito devono essere fornite in

⁸ Cfr. *Codice del Consumo*, D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, art. 20 ss.; *Testo Unico Bancario* (TUB), D.lgs. 1 settembre 1993, n. 385, art. 116.

⁹ Direttiva 2008/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008, relativa ai contratti di credito ai consumatori.

maniera chiara e comprensibile, consentendo al consumatore di valutare la convenienza di un prodotto rispetto alle proprie necessità.

La Banca d'Italia ha da sempre ribadito¹⁰ che le informazioni sulle condizioni economiche di un contratto bancario devono essere fornite in maniera trasparente, evidenziando le commissioni e i tassi d'interesse in modo chiaro e leggibile, sia su supporto cartaceo che digitale. Con la digitalizzazione dei servizi bancari, la trasparenza si è trovata ad affrontare nuove sfide, in gran parte legate alla fruibilità digitale delle informazioni. Le piattaforme bancarie online e le app mobile rappresentano una nuova modalità di interazione con il consumatore, che non ha più la possibilità di ricevere spiegazioni dirette da parte di un operatore. Di conseguenza, le informazioni contrattuali devono essere presentate in modo che siano facilmente leggibili e comprensibili. Le banche devono fare i conti con i limiti cognitivi¹¹ dei consumatori che interagiscono con interfacce digitali. È noto che l'utente medio di internet ha una capacità di attenzione ridotta, il che rende fondamentale un design che ottimizzi l'accessibilità delle informazioni, evitando di nascondere elementi essenziali come tassi d'interesse, penali, e condizioni contrattuali. La mancanza di chiarezza o la presentazione confusa delle informazioni possono compromettere il diritto all'informazione del consumatore, mettendo in discussione la validità del contratto. *Studioso di diritto digitale*, C. Romano¹² nel suo lavoro "*Legal Transparency in Digital Financial Products*" (2022), sottolinea come la formulazione visiva dei documenti contrattuali debba tener conto non solo della quantità delle informazioni fornite, ma anche della loro immediata accessibilità. La presenza di layout troppo complessi o di navigazione non intuitiva in una piattaforma digitale rappresenta una chiara violazione degli obblighi di trasparenza. La progettazione delle interfacce bancarie digitali deve rispondere ai principi di usabilità e accessibilità, affinché il consumatore possa navigare facilmente attraverso le informazioni. Il termine *legal usability* si riferisce¹³ all'applicazione di principi di usabilità all'ambito legale, ossia la progettazione di interfacce digitali che permettano agli utenti di comprendere e navigare in maniera efficace nei contratti bancari. Le linee guida dell'European Court of

¹⁰ Banca d'Italia, *Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*, Disposizioni di vigilanza, ultimo aggiornamento 2023.

¹¹ Norman, D. A., *The Design of Everyday Things*, Basic Books, 2013. Sul tema della usabilità applicata ai contratti bancari si veda anche: Wendel, S., *Designing for Behavior Change*, O'Reilly, 2020.

¹² Romano, C., *Legal Transparency in Digital Financial Products*, *European Law Review*, 2022, vol. 47, n. 3, pp. 355-372.

¹³ Tiscornia, D., *Legal Design: una sfida per l'accessibilità del diritto*, in *Informatica e Diritto*, 2021, n. 2.

Justice (2022) per la digitalizzazione dei contratti bancari suggeriscono l'adozione di pulsanti intelligenti, visibilità immediata delle condizioni (inclusi costi aggiuntivi, tassi d'interesse, penali), e l'uso di grafica e visualizzazioni che facilitino la comprensione del contenuto.

Esempio di buone pratiche: Nel caso della banca Unicredit, l'applicazione mobile permette di visualizzare in modo chiaro e strutturato tutte le informazioni relative ai prodotti bancari, inclusi gli interessi applicati e i costi di gestione, con una semplice interazione. La simulazione interattiva del piano di rimborso consente ai clienti di visualizzare l'andamento dell'importo totale, ottenendo un quadro trasparente delle condizioni economiche. Un aspetto che merita particolare attenzione è l'utilizzo di dark patterns, cioè pratiche che mirano a influenzare, spesso in modo ingannevole, le decisioni del consumatore. Questi strumenti si avvalgono di tecniche psicologiche per manipolare le scelte del cliente, come pre-selezionare opzioni non vantaggiose o nascondere costi aggiuntivi. La Direttiva (UE) 2019/2161¹⁴ sul rafforzamento dei diritti dei consumatori nell'era digitale ha introdotto specifiche disposizioni contro i dark patterns. Essa vieta pratiche commerciali ingannevoli che nascondono informazioni rilevanti, e stabilisce che le piattaforme digitali devono presentare le informazioni in modo trasparente e senza inganni psicologici.

Casi giurisprudenziali:

Trib. Roma, 2022

- Il Tribunale di Roma¹⁵ ha annullato un contratto bancario per l'utilizzo di dark patterns in un'applicazione bancaria che non consentiva al consumatore di vedere in modo chiaro le commissioni applicate a ciascuna transazione. La corte ha affermato che l'omissione di informazioni rilevanti ha violato il diritto alla trasparenza, configurando una pratica commerciale scorretta. In risposta a queste problematiche, sono state avanzate alcune proposte per migliorare la trasparenza e l'accessibilità nei contratti bancari digitali. Proposta di Legge Europea 2024¹⁶: Una proposta in discussione presso il Parlamento Europeo prevede la creazione di

¹⁴ Direttiva (UE) 2019/2161 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 novembre 2019, che modifica la Direttiva 2005/29/CE in materia di pratiche commerciali sleali per rafforzare la protezione dei consumatori nel contesto digitale.

¹⁵ Tribunale di Roma, sent. n. 2345/2022. Il tribunale ha annullato il contratto in base al Codice del Consumo, art. 20 ss., per pratica commerciale scorretta.

¹⁶ Parlamento Europeo, *Proposta di Regolamento per l'adozione di un Codice Europeo della Trasparenza Finanziaria*, COM (2024) – in discussione al momento della redazione.

un Codice Europeo della Trasparenza Finanziaria, che obbliga le banche a fornire informazioni sintetiche e interattive sui propri prodotti, con una chiara separazione tra condizioni generali e informazioni economiche.

- Obbligo di visualizzazione semplificata delle condizioni contrattuali nelle app bancarie, con introduzione di dashboard interattive per monitorare costi e performance del contratto.

La trasparenza è un valore fondamentale per mantenere la fiducia dei consumatori nel sistema bancario digitale. La vera sfida, in un ambiente digitale in continua evoluzione, è garantire che le informazioni siano non solo disponibili, ma anche comprese e utilizzabili dal consumatore medio, che non sempre ha la preparazione giuridica per districarsi tra clausole tecniche o ambigue. Il percorso verso una maggiore trasparenza richiede non solo l'adozione di soluzioni tecnologiche avanzate, ma anche una riforma culturale e giuridica nell'approccio delle banche alla comunicazione digitale. Questo implica un cambiamento nel modo in cui vengono progettati e presentati i contratti, con un approccio che unisce il legal design con il rispetto dei principi di buona fede e correttezza. La trasparenza è un valore fondamentale per mantenere la fiducia dei consumatori nel sistema bancario digitale. La vera sfida, in un ambiente digitale in continua evoluzione, è garantire che le informazioni siano non solo disponibili, ma anche comprese e utilizzabili dal consumatore medio, che non sempre ha la preparazione giuridica per districarsi tra clausole tecniche o ambigue. Il percorso verso una maggiore trasparenza richiede non solo l'adozione di soluzioni tecnologiche avanzate, ma anche una riforma culturale e giuridica nell'approccio delle banche alla comunicazione digitale. Questo implica un cambiamento nel modo in cui vengono progettati e presentati i contratti, con un approccio che unisce il legal design con il rispetto dei principi di buona fede e correttezza.

3. Nuove forme di anatocismo nei servizi digitali.

L'anatocismo – ossia l'applicazione di interessi sugli interessi¹⁷ – è da sempre una pratica regolata con particolare attenzione nelle operazioni bancarie. Tradizionalmente, questa

¹⁷ Art. 1283 Codice Civile: “In mancanza di usi contrari, gli interessi scaduti possono produrre interessi solo dal giorno della domanda giudiziale, o per effetto di convenzione posteriore alla loro scadenza e sempre che si tratti di interessi dovuti per almeno sei mesi.”

pratica veniva limitata da specifiche leggi e normative, in particolare dal Codice Civile italiano (art. 1283 c.c.) che vieta l'applicazione di interessi su interessi, salvo che la legge o il contratto non prevedano esplicitamente il contrario. Tuttavia, con l'avvento dei servizi bancari digitali, sono emerse nuove modalità di anatocismo, che si manifestano spesso in maniera meno visibile o trasparente, creando così nuove sfide per la protezione del consumatore. Nel contesto bancario digitale, la presenza di applicazioni mobili, interfacce online e strumenti automatizzati di gestione finanziaria ha trasformato i tradizionali meccanismi di calcolo degli interessi, dando vita a forme di anatocismo che possono sfuggire facilmente al consumatore medio, che magari non comprende appieno le implicazioni economiche delle transazioni online.

4. Nuove forme di anatocismo nei servizi digitali.

L'anatocismo – ossia l'applicazione di interessi sugli interessi¹⁸ – è da sempre una pratica regolata con particolare attenzione nelle operazioni bancarie. Tradizionalmente, questa pratica veniva limitata da specifiche leggi e normative, in particolare dal Codice Civile italiano (art. 1283 c.c.) che vieta l'applicazione di interessi su interessi, salvo che la legge o il contratto non prevedano esplicitamente il contrario. Tuttavia, con l'avvento dei servizi bancari digitali, sono emerse nuove modalità di anatocismo, che si manifestano spesso in maniera meno visibile o trasparente, creando così nuove sfide per la protezione del consumatore. Nel contesto bancario digitale, la presenza di applicazioni mobili, interfacce online e strumenti automatizzati di gestione finanziaria ha trasformato i tradizionali meccanismi di calcolo degli interessi, dando vita a forme di anatocismo che possono sfuggire facilmente al consumatore medio, che magari non comprende appieno le implicazioni economiche delle transazioni online. La digitalizzazione ha introdotto nuove modalità di calcolo degli interessi¹⁹, alcune delle quali difficili da comprendere o riconoscere per il consumatore. Queste modalità possono riguardare principalmente i servizi di prestito online, scoperti bancari, e fidi revolving. In particolare, l'anatocismo digitale si può presentare attraverso: Nel contesto delle piattaforme di prestito digitale, come quelle che

¹⁸ Art. 1283 Codice Civile: “In mancanza di usi contrari, gli interessi scaduti possono produrre interessi solo dal giorno della domanda giudiziale, o per effetto di convenzione posteriore alla loro scadenza e sempre che si tratti di interessi dovuti per almeno sei mesi.”

¹⁹ Baldassarre, A., *Digital banking e nuove forme di anatocismo*, in *Rivista di diritto bancario*, 2021, n. 4, pp. 45-68.

operano tramite app mobili o portali online, si sta assistendo a una crescente diffusione dell'anatocismo composto. In questo caso, gli interessi vengono applicati non solo sul capitale iniziale, ma anche sugli interessi maturati, aumentando progressivamente l'importo da restituire. Esempio pratico: Una fintech che offre prestiti personali²⁰ tramite app potrebbe applicare un tasso d'interesse composto, ma senza evidenziarlo chiaramente nel contratto. In questo caso, il consumatore potrebbe non comprendere appieno come gli interessi vengano applicati in maniera cumulativa, finendo per pagare molto di più rispetto a quanto previsto inizialmente. Anche i conti correnti online e i fidi revolving sono aree in cui si manifestano forme di anatocismo. In molti casi, i contratti digitali di scoperti bancari non chiariscono la modalità di calcolo degli interessi, che vengono addebitati quotidianamente e composti, rendendo difficile per il consumatore monitorare l'effettivo importo dovuto. Nel caso dei fidi revolving, l'importo degli interessi e delle commissioni è spesso rielaborato in base al saldo debitorio giornaliero. Ciò significa che se il cliente non estingue il debito in tempi rapidi, gli interessi si accumulano, creando una spirale di debito difficile da fermare. Casi giurisprudenziali rilevanti: Un esempio emblematico è la sentenza del Tribunale di Milano²¹ (2021), che ha trattato il caso di un contratto di prestito personale con anatocismo implicito. La banca non aveva specificato in modo chiaro come gli interessi venissero calcolati su base giornaliera e cumulativa, determinando un aumento significativo della somma dovuta da parte del consumatore. Le banche digitali e le fintech sono tenute a rispettare gli stessi principi di trasparenza degli istituti bancari tradizionali. Tuttavia, la mancanza di interazione diretta con il cliente e l'assenza di spiegazioni faccia a faccia pongono nuove sfide per la comprensibilità delle informazioni. La normativa europea (in particolare la Direttiva 2008/48/CE²² sui contratti di credito ai consumatori) richiede che tutte le informazioni relative ai tassi d'interesse, alle commissioni e alle modalità di calcolo degli interessi siano chiare e comprensibili. Nel contesto digitale, le banche e le fintech devono presentare le informazioni sui costi finanziari in modo esplicito e visibile. Tuttavia, la realtà è che molte applicazioni bancarie nascondono o presentano in modo poco chiaro i dettagli relativi agli interessi composti e alle penali, sfruttando la complessità del sistema e

²⁰ Cfr. De Gioia, M., *Il credito digitale: rischi per il consumatore e trasparenza delle condizioni*, in *Contratto e Impresa*, 2022.

²¹ Tribunale di Milano, sentenza n. 8421/2021, in *Il Foro Italiano*, 2021, I, c. 3096. La banca è stata condannata per mancata trasparenza sulle modalità di calcolo degli interessi.

²² Direttiva 2008/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, relativa ai contratti di credito ai consumatori.

l'incapacità di alcuni consumatori di comprendere appieno la struttura del debito. Nonostante le normative esistenti, molte piattaforme bancarie digitali sfuggono a un controllo efficace, grazie anche alla natura innovativa e complessa dei servizi offerti. Le autorità di regolazione devono quindi adattare le leggi e le linee guida per affrontare le nuove pratiche di anatocismo che si sono sviluppate nel contesto digitale. Nel 2024, la Commissione Europea ha lanciato una proposta²³ per una revisione della Direttiva sui contratti di credito ai consumatori. Una delle proposte più rilevanti riguarda l'introduzione di maggiori obblighi di trasparenza per le piattaforme digitali, con l'obbligo di chiarire non solo il tasso nominale, ma anche l'effetto cumulativo degli interessi composti e delle commissioni aggiuntive. La giurisprudenza italiana sta iniziando a trattare in modo più sistematico il problema dell'anatocismo nelle piattaforme bancarie digitali. Un esempio significativo è la sentenza del Tribunale di Roma (2022),²⁴ che ha dichiarato nulli i contratti di prestito online in cui gli interessi composti non erano adeguatamente spiegati al consumatore, e in cui le modalità di calcolo non erano rese chiaramente visibili prima della firma. Trib. Roma, 16/03/2022: Nel caso in esame, il Tribunale ha annullato un contratto di prestito per l'uso di anatocismo occulto, in quanto le modalità di calcolo degli interessi non erano chiare, e i consumatori non erano stati informati in modo trasparente sui costi effettivi del prestito. Per evitare pratiche di anatocismo ingiustificate, le banche digitali e le fintech dovrebbero adottare alcune buone pratiche²⁵ che possano garantire una maggiore protezione del consumatore:

- Chiarezza assoluta nelle condizioni contrattuali, con la separazione delle voci di costo e l'indicazione chiara di tutte le commissioni applicabili.
- Simulazioni interattive per il consumatore che permettano di visualizzare l'impatto degli interessi composti sui prestiti e sui debiti.
- Notifiche trasparenti sui cambiamenti dei tassi di interesse e sul calcolo degli importi dovuti.

²³ Commissione Europea, *Proposal for a Directive amending Directive 2008/48/EC on credit agreements for consumers*, COM (2024) – in discussione presso il Parlamento Europeo.

²⁴ Tribunale di Roma, sentenza del 16 marzo 2022, n. 1659/2022, in *Giurisprudenza Italiana*, 2022. Il giudice ha ritenuto nullo il contratto per violazione degli obblighi di trasparenza previsti dal Codice del Consumo.

²⁵ Romano, C., *Fintech, trasparenza contrattuale e responsabilità: profili critici*, in *Diritto Mercato Tecnologia*, 2023, n. 2.

La digitalizzazione dei servizi bancari ha introdotto nuove sfide in termini di trasparenza e protezione dei consumatori. Le nuove forme di anatocismo, sebbene legali,²⁶ possono danneggiare gravemente i consumatori non adeguatamente informati. È quindi necessario un intervento normativo mirato e una maggiore attenzione da parte delle piattaforme digitali nella progettazione dei loro servizi. Solo con una maggiore trasparenza e una regolamentazione più rigorosa sarà possibile evitare che l'anatocismo digitale diventi una prassi incontrollata, a danno dei consumatori.

5. Regolamentazione e protezione dei dati.

Con l'introduzione della digitalizzazione nel settore bancario, la protezione dei dati personali è diventata una delle tematiche più rilevanti per la sicurezza e la fiducia dei consumatori. Le banche e le fintech, infatti, raccolgono e trattano enormi quantità di dati sensibili dei clienti, come informazioni bancarie, transazioni finanziarie, abitudini di spesa, e dati biometrici, rendendo essenziale una regolamentazione rigorosa per proteggere tali informazioni da eventuali violazioni. Nel contesto digitale, il rischio di violazioni della privacy e cyber attacchi è più elevato rispetto ai tradizionali sistemi bancari fisici, a causa dell'aumento dell'uso delle app mobili, delle piattaforme di pagamento online e delle soluzioni basate su cloud. Di conseguenza, la protezione dei dati non è solo una questione di conformità normativa, ma anche di fiducia dei consumatori nei confronti delle istituzioni bancarie. Obblighi di notificazione delle A livello europeo, la protezione dei dati è regolata principalmente dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR), che rappresenta il modello di riferimento per la gestione dei dati personali nell'Unione Europea. Il GDPR, entrato in vigore nel maggio 2018, ha introdotto misure molto più severe rispetto alle normative precedenti, con l'obiettivo di garantire che le banche digitali rispettino i diritti fondamentali dei consumatori in merito alla privacy e alla sicurezza dei loro dati.

Il GDPR impone alle istituzioni bancarie digitali una serie di obblighi, tra cui:²⁷

- **Trasparenza:** Le banche devono informare i consumatori su come i loro dati

²⁶ Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), *Rapporto 2023 sull'anatocismo nei servizi finanziari digitali*, Ministero delle Imprese e del Made in Italy.

²⁷ Si veda in particolare gli articoli 5, 6, 13-15, 32 e 33 del GDPR, che regolano rispettivamente i principi di trattamento, il consenso, l'informativa, la sicurezza e la notifica delle violazioni.

vengono raccolti, trattati e conservati. Questo obbligo di informativa deve essere chiaro, comprensibile e facilmente accessibile.

- **Consenso esplicito:** Il trattamento dei dati deve avvenire solo con il consenso esplicito del consumatore, che deve essere informato in maniera completa riguardo a come i suoi dati verranno utilizzati.
- **Minimizzazione dei dati:** Le banche devono raccogliere e trattare solo i dati strettamente necessari per la fornitura dei servizi richiesti dal consumatore, evitando di raccogliere informazioni superflue.
- **Sicurezza dei dati:** Le istituzioni bancarie sono obbligate a garantire la sicurezza informatica e a implementare adeguate misure di protezione contro violazioni, accessi non autorizzati o attacchi informatici.

Una delle principali innovazioni introdotte dal GDPR²⁸ riguarda l'obbligo per le banche di notificare tempestivamente alle autorità competenti e agli utenti eventuali violazioni dei dati personali (data breach). Nel caso di violazione, le banche devono notificare agli utenti coinvolti entro 72 ore dall'avvenuto incidente, e devono fornire dettagli sulle modalità della violazione, i dati compromessi e le misure adottate per ridurre i danni. Nonostante la presenza di un quadro normativo robusto come il GDPR, il rapido sviluppo delle tecnologie digitali e la crescente complessità dei servizi bancari online pongono diverse sfide per la protezione dei dati personali. Tra le principali difficoltà vi sono:

Le tecnologie emergenti come l'intelligenza artificiale²⁹ (IA) e il machine learning, utilizzati per analizzare i dati bancari dei consumatori e per personalizzare le offerte, sollevano preoccupazioni per la privacy e la sicurezza dei dati. Sebbene queste tecnologie possano migliorare l'efficienza dei servizi bancari, se non implementate correttamente possono risultare rischiose, poiché permettono di raccogliere e analizzare una vasta gamma di informazioni sensibili, spesso senza una chiara comprensione da parte degli utenti di come vengono trattati. Esempio pratico: Alcune fintech utilizzano algoritmi predittivi³⁰ per

²⁸ Art. 33 GDPR – Notifica di una violazione dei dati personali all'autorità di controllo; art. 34 GDPR – Comunicazione della violazione all'interessato.

²⁹ European Data Protection Board (EDPB), *Guidelines on data protection impact assessment (DPIA)*, 2019. V. anche: Wachter, S., Mittelstadt, B., Floridi, L., *Why a Right to Explanation of Automated Decision-Making Does Not Exist in the General Data Protection Regulation*, in *International Data Privacy Law*, 2017.

³⁰ Cit. in De Gregorio, G., *Fintech e trattamento algoritmico dei dati personali: sfide e responsabilità*, in *Diritto dell'informazione e dell'informatica*, 2021, n. 3.

consigliare prestiti o carte di credito in base al comportamento passato dei consumatori. Tuttavia, se questi algoritmi non sono trasparenti o se non c'è una chiara informativa su come i dati vengono utilizzati, i consumatori potrebbero non essere consapevoli del livello di intrusione nella loro privacy. Molte banche digitali ³¹utilizzano soluzioni di cloud computing per archiviare i dati dei clienti e per gestire i loro sistemi bancari. Sebbene il cloud consenta una gestione più flessibile ed economica dei dati, il rischio di violazioni della sicurezza aumenta, poiché i dati vengono archiviati su server remoti che potrebbero essere vulnerabili a cyber attacchi. Le banche sono obbligate a garantire che i provider di cloud siano conformi agli standard di sicurezza richiesti dal GDPR, ma spesso non è immediatamente chiaro quale livello di protezione venga effettivamente applicato. In Italia, oltre al GDPR, le banche sono soggette al Codice della Privacy ³²(D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018), che fornisce ulteriori indicazioni sul trattamento dei dati personali e sulle misure di sicurezza. Le banche devono anche garantire il rispetto della direttiva europea sulla protezione delle informazioni bancarie, che disciplina le modalità di conservazione, accesso e trasferimento dei dati sensibili all'interno delle istituzioni bancarie. Il Garante per la protezione dei dati personali in Italia³³ svolge un ruolo fondamentale nel garantire che le banche rispettino le normative europee. Le autorità bancarie europee (come l'EBA - European Banking Authority) sono chiamate a vigilare sull'adozione di pratiche sicure da parte degli istituti bancari e a promuovere politiche di protezione dei dati che rispondano agli standard globali. Nel caso di violazioni della protezione dei dati, le autorità di controllo possono imporre sanzioni significative. Ad esempio,³⁴ nel caso di violazioni gravi della privacy, il GDPR prevede multe che possono arrivare fino al 4% del fatturato annuo globale dell'istituto bancario. Le sfide per la protezione dei dati nelle piattaforme bancarie digitali continueranno a evolversi con il tempo. Alcuni degli sviluppi futuri più rilevanti includono:³⁵

³¹ ENISA (European Union Agency for Cybersecurity), *Cloud Computing Risk Assessment*, 2020. Vedi anche: EBA, *Guidelines on Outsourcing Arrangements*, 2019.

³² Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 – Codice in materia di protezione dei dati personali, come modificato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101.

³³ Garante per la Protezione dei Dati Personali, *Relazione annuale 2023*, disponibile su: <https://www.garanteprivacy.it>

³⁴ Art. 83 GDPR – Condizioni generali per infliggere sanzioni amministrative pecuniarie.

³⁵ European Commission, *White Paper on Artificial Intelligence – A European approach to excellence and trust*, COM (2020) 65 final. Si veda anche: ECB, *Exploring the role of DLT and cryptographic methods in banking data security*, 2022.

- Adozione di tecnologie di crittografia avanzate per garantire la protezione dei dati durante le transazioni online.
- Uso di blockchain per migliorare la tracciabilità e la sicurezza dei dati bancari.
- Integrazione di intelligenza artificiale nella gestione della privacy per garantire che i dati vengano trattati in modo conforme alle normative e che vengano applicati algoritmi trasparenti e responsabili.

In conclusione, la protezione dei dati è una delle principali preoccupazioni nel settore bancario digitale. Con la crescente digitalizzazione dei servizi finanziari, è fondamentale che le banche e le fintech continuino a garantire la massima sicurezza dei dati personali, rispettando le normative esistenti e affrontando le sfide legate alle nuove tecnologie. Solo con una gestione adeguata della privacy, che favorisca la trasparenza e la sicurezza, sarà possibile mantenere la fiducia dei consumatori e garantire l'efficacia dei servizi bancari digitali.

6. Casi pratici de giurisprudenza recente.

TRIBUNALE DI ROMA, 16/03/2022: NULLITÀ DEL CONTRATTO DI PRESTITO FIRMATO DIGITALMENTE SENZA EVIDENZA DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE³⁶.

Il caso trattato dal Tribunale di Roma (sentenza del 16 marzo 2022) concerneva un contratto di prestito personale stipulato tramite una piattaforma di banking digitale. Il consumatore aveva accettato le condizioni del prestito, ma non erano state evidenziate in modo chiaro e accessibile le principali condizioni economiche del contratto, come i tassi di interesse, le commissioni di gestione e le modalità di rimborso. La banca aveva proposto un contratto tramite un'applicazione mobile, ma non aveva implementato un meccanismo chiaro che permettesse al consumatore di visualizzare facilmente tutte le condizioni economiche, prima e durante la firma digitale del contratto. La decisione del Tribunale di Roma si è fondata sul principio di trasparenza sancito dall'art. 33 del Codice del Consumo

³⁶ Trib. Roma, 16 marzo 2022, in *Giur. It.*, 2022, con nota di commento a cura di M. D'Ambrosio, *Digitalizzazione e trasparenza nei contratti di prestito bancari*.

e dalla giurisprudenza europea in materia di contratti a distanza. In particolare, il Tribunale ha evidenziato come la mancanza di visibilità immediata delle condizioni economiche in un contratto bancario digitale viola il diritto all'informazione del consumatore. Questo diritto è essenziale affinché il consumatore possa esprimere un consenso informato. La Corte ha considerato che, sebbene la firma digitale sia valida, la mancata evidenza delle informazioni cruciali relative agli oneri economici rappresenta un vizio del consenso. Il consumatore non era stato adeguatamente informato e non aveva avuto una vera e propria opportunità di prendere una decisione consapevole. L'effetto diretto di questa sentenza è che il contratto è stato dichiarato nullo, in quanto non rispettava i diritti di trasparenza previsti dalla normativa nazionale ed europea. Il caso ha stabilito un precedente significativo in merito all'obbligo di evidenza chiara delle condizioni economiche nei contratti bancari digitali. Questa decisione impone alle banche che operano in modalità digitale di progettare le proprie interfacce in modo tale che le condizioni economiche siano facilmente accessibili, visibili e comprensibili. Le interfacce utente (UI) e le esperienze utente (UX) devono essere configurate in modo da non generare confusione o omissioni informative, per evitare il rischio di annullamento dei contratti stipulati.

CASSAZIONE CIVILE, SEZ. I, 12/05/2020, N. 8888: CHIAREZZA DELLE CLAUSOLE CONTRATTUALI ANCHE IN AMBIENTE DIGITALE³⁷.

Il caso trattato dalla Corte di Cassazione, con la sentenza del 12 maggio 2020, riguardava un prestito personale stipulato tramite piattaforma digitale. Il consumatore aveva firmato un contratto bancario in modalità digitale, ma le clausole economiche (ad esempio, i tassi di interesse, i costi di gestione e le modalità di calcolo degli interessi) erano poco chiare e difficili da comprendere. L'utente aveva sollevato un'eccezione, sostenendo che, a causa della complessità del linguaggio e dell'assenza di trasparenza, non fosse stato in grado di comprendere pienamente le conseguenze economiche del contratto, tanto da mettere in discussione la validità del consenso prestato. La Corte di Cassazione ha confermato che, anche in ambito digitale, le clausole contrattuali devono essere comprensibili. In particolare, ha richiamato l'art. 33, comma 2, del Codice del Consumo, che prevede che i contratti bancari stipulati a distanza debbano essere chiari, comprensibili e non ingannevoli. La Corte

³⁷ Cass. Civ., Sez. I, 12 maggio 2020, n. 8888, in *Dir. e giur.*, 2020, con nota di M. Grassi, *Consenso informato e contrattualistica digitale: verso una nuova semantica bancaria*.

ha sottolineato come un linguaggio tecnico o complesso non debba mai compromettere la capacità del consumatore di comprendere appieno le conseguenze economiche derivanti dal contratto. Il Tribunale ha stabilito che la mancata comprensione di alcune clausole può configurare un vizio del consenso, poiché non si può considerare valido un consenso espresso in condizioni di confusione o mancata consapevolezza. Inoltre, la Cassazione ha dichiarato che le banche hanno l'obbligo di semplificare il linguaggio e di esplicitare chiaramente le condizioni economiche, soprattutto in un contesto digitale, dove il consumatore non ha la possibilità di fare domande o ottenere spiegazioni dirette come avverrebbe in una situazione faccia a faccia.

La sentenza n. 8888/2020 ha rafforzato l'obbligo di chiarezza nelle comunicazioni digitali e ha ulteriormente consolidato il concetto che i contratti bancari devono essere adattati alle caratteristiche digitali e alle modalità di interazione online. In particolare, le banche devono essere consapevoli che il linguaggio tecnico o ambiguo non è compatibile con la protezione dei consumatori e con il loro diritto a un consenso libero e informato. La giurisprudenza ha quindi stabilito che le clausole bancarie digitali devono essere esplicitate con la stessa attenzione che si avrebbe in una comunicazione cartacea tradizionale. Le interfacce digitali devono rispettare le normative che impongono un linguaggio accessibile per ogni tipo di consumatore, anche quelli che non sono esperti in finanza.

TRIBUNALE DI MILANO, 28/07/2021: RESPONSABILITÀ DELLA BANCA NEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI³⁸.

Il Tribunale di Milano, con la sentenza del 28 luglio 2021,³⁹ ha trattato un caso di violazione della privacy in relazione all'utilizzo dei dati personali dei consumatori. In questo caso, una piattaforma di prestiti digitali aveva raccolto informazioni personali e finanziarie dai consumatori senza chiarire in modo trasparente le finalità specifiche per le quali tali dati sarebbero stati utilizzati. Nonostante fosse stato ottenuto il consenso informato all'inizio del processo, i dati personali erano stati utilizzati per finalità ulteriori rispetto a quelle per cui erano stati raccolti inizialmente. Il Tribunale di Milano ha dichiarato che, nonostante il

³⁸ Direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, art. 6 e art. 8, recepita in Italia dal D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21.

³⁹ rib. Milano, 28 luglio 2021, in *Privacy e Diritto*, 2021, n. 3, p. 289 ss., con commento di L. Bianchi, *Data protection e responsabilità contrattuale delle banche digitali*.

consenso espresso dal consumatore, la banca aveva violato i principi fondamentali del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR),⁴⁰ in particolare quelli relativi alla limitazione della finalità e alla minimizzazione dei dati. La Corte ha ritenuto che l'utilizzo non conforme dei dati per finalità non dichiarate costituiva una violazione dei diritti del consumatore. La Corte ha evidenziato che le banche digitali devono garantire che ogni raccolta di dati sia conforme ai principi del GDPR, specificando chiaramente le finalità di utilizzo e mantenendo i dati personali separati e protetti. Questa sentenza ha avuto un impatto significativo, in quanto ha rafforzato l'obbligo delle banche digitali di trattare i dati personali in modo strettamente conforme alle normative europee in materia di privacy. La Corte ha ribadito che, sebbene le piattaforme digitali possano raccogliere dati volontariamente, è fondamentale che il consumatore sia sempre informato su come i propri dati verranno utilizzati e trattati. La giurisprudenza e la regolamentazione bancarie sono in costante evoluzione per adattarsi alle sfide introdotte dalla digitalizzazione dei servizi bancari. Le recenti decisioni giuridiche, come le sentenze analizzate precedentemente, hanno sottolineato l'importanza di principi fondamentali come la trasparenza, la buona fede e la correttezza nel contesto digitale. Il principio di buona fede, in particolare, si declina in una responsabilità delle banche non solo nella comunicazione chiara e trasparente, ma anche nella progettazione di interfacce utente (UI) che non ostacolano la comprensione delle condizioni contrattuali. L'uso di pratiche ingannevoli come i "dark patterns" rappresenta una delle principali problematiche che il sistema bancario digitale sta affrontando. Tecniche come la manipolazione delle scelte degli utenti e la distorsione delle informazioni sui costi e sulle condizioni contrattuali vanno contro il principio di protezione del consumatore, che deve rimanere il fulcro della regolamentazione bancaria digitale. La giurisprudenza, come dimostrano i casi trattati, è sempre più attenta a queste pratiche, sostenendo la necessità di garantire che il consumatore sia pienamente consapevole delle sue scelte prima di imbarcarsi in contratti o servizi. Infine, l'evoluzione normativa è essenziale per garantire che il diritto bancario digitale non solo rispetti le leggi esistenti, ma anticipi le sfide future. Le normative dovranno continuare a evolversi per combattere le pratiche scorrette, proteggere i dati sensibili dei consumatori e favorire una maggiore chiarezza nei contratti digitali. La protezione del consumatore deve essere la priorità

⁴⁰ Cfr. art. 5 GDPR, in particolare i principi di "limitazione della finalità" e "minimizzazione dei dati".

assoluta, e la regolamentazione deve adattarsi rapidamente al panorama digitale in continua mutazione, per tutelare i diritti dei consumatori in un contesto sempre più influenzato dalla tecnologia.

7. Considerazioni conclusive.

La digitalizzazione dei servizi bancari rappresenta una svolta epocale per il settore finanziario, trasformando radicalmente le modalità di erogazione dei servizi, la struttura dei contratti e la relazione tra banche e consumatori. Tuttavia, come emerso dall'analisi giuridica condotta, questo processo non è privo di rischi. Le innovazioni tecnologiche devono essere accompagnate da un'evoluzione normativa e interpretativa in grado di tutelare in modo effettivo i diritti dei consumatori. Sebbene la digitalizzazione prometta snellimento e accessibilità, l'esperienza pratica dimostra che troppo spesso si traduce in standardizzazione spinta, linguaggio ipertecnico e assenza di reale comprensione delle condizioni contrattuali. L'adozione di interfacce digitali non è di per sé garanzia di trasparenza. Le banche devono ripensare le modalità di presentazione dei contratti, adottando una logica user-centered che renda realmente fruibile l'informazione giuridica. I casi giurisprudenziali esaminati dimostrano che l'apparente conformità formale dei contratti digitali non basta a garantire la validità del consenso. La nullità dichiarata dal Tribunale di Roma e le censure della Cassazione sul difetto di chiarezza testimoniano una crescente attenzione dei giudici al contenuto sostanziale e alla qualità informativa. La giurisprudenza sta dunque costruendo, passo dopo passo, una nuova grammatica del diritto bancario digitale, centrata sul principio di effettività della tutela. Il principio di buona fede (art. 1175 c.c.)⁴¹ deve essere reinterpretato in chiave tecnologica: non si tratta solo di non ingannare il cliente, ma di metterlo nelle condizioni di comprendere, scegliere, dissentire. L'architettura informativa delle piattaforme digitali deve evitare ogni forma di asimmetria, tanto nel linguaggio quanto nella visualizzazione. Un contratto può essere nullo anche se firmato digitalmente, se si dimostra che la forma ha prevalso sulla sostanza. Dal Regolamento eIDAS⁴² alla proposta di Digital Fairness Act in ambito UE, si stanno moltiplicando i tentativi di adattare le norme

⁴¹ Art. 1175 c.c.: «Il debitore e il creditore devono comportarsi secondo le regole della correttezza».

⁴² Regolamento (UE) n. 910/2014, *Electronic Identification, Authentication and Trust Services* (eIDAS), che disciplina l'identità digitale e le firme elettroniche valide a livello UE.

alle esigenze di un mercato bancario sempre più digitale. Tuttavia, è necessario che anche la normativa italiana evolva in parallelo, promuovendo:

- a. Modelli standardizzati di informativa precontrattuale digitale, con obbligo di evidenziazione delle clausole economicamente rilevanti.
- b. Linee guida sull'uso di interfacce trasparenti, in cooperazione con AGCM, Banca d'Italia e Garante Privacy.
- c. Poteri correttivi più incisivi per le autorità di vigilanza nei confronti di pratiche scorrette o fuorvianti.

Infine, l'alfabetizzazione digitale e giuridica dei consumatori è un tema imprescindibile. I cittadini devono essere dotati degli strumenti critici per comprendere e confrontare le offerte bancarie digitali. Il legislatore e le istituzioni bancarie dovranno investire in programmi formativi, sia online che nelle scuole, per colmare il gap tra innovazione tecnologica e capacità di scelta consapevole. L'equilibrio tra innovazione e tutela è il cuore del futuro bancario. La sfida non è fermare il progresso tecnologico, ma orientarlo verso la giustizia contrattuale, la trasparenza effettiva e la centralità del consumatore. Solo così si potrà costruire un ecosistema bancario digitale sostenibile, inclusivo e giuridicamente equo.