



BANCA D'ITALIA  
EUROSISTEMA

# La tutela della clientela nel mercato bancario e finanziario

Luigi Donato

BANCA D'ITALIA  
VIGILANZA BANCARIA E FINANZIARIA  
Servizio Rapporti Esterni e Affari Generali

# Un approccio globale

---

- Interventi sul quadro normativo
  - Titolo VI T.U.B. e Disposizioni in materia di trasparenza e correttezza
  - Al centro della regolamentazione il consumatore quale parte debole dei contratti che necessita di tutela in tutte le fasi del rapporto
- Esame degli esposti
  - Banca d'Italia riceve oltre 6.000 segnalazioni all'anno
  - Si forniscono all'esponente chiarimenti di carattere normativo e tecnico; si invita l'intermediario a inviare specifiche e dettagliate informazioni sulla vicenda segnalata
- Attività ispettiva
  - Tra il 2008 e il 2010, sono state condotte oltre 1.400 ispezioni mirate presso filiali di banche, intermediari finanziari e Poste Italiane (oltre ai controlli ispettivi ordinari)
  - L'attività ispettiva verifica l'osservanza, non solo formale, delle disposizioni di trasparenza
- Interventi e apparato sanzionatorio
- Arbitro Bancario Finanziario
  - attività integrata con la Vigilanza a monte (disposizioni applicative, nomina dei collegi) e a valle (esame dell'esito dei ricorsi per profili di vigilanza); la Banca d'Italia fornisce supporto tecnico organizzativo al sistema ABF
- Financial Education

# Credito al consumo

---

- Il tasso di interesse praticato nel credito al consumo risulta superiore di 1-2 p.p. rispetto alla media dell'area euro (fonte segnalazioni armonizzate BCE - banche)
  
- A metà 2010 i TEG medi calcolati a fini anti-usura per il credito al consumo si posizionavano su livelli elevati in tutte le categorie
  - cessione del quinto stipendio e pensione: 14 per cento ( $\leq 5.000$  euro) e 12 ( $> 5.000$ )
  - credito revolving: 17 per cento ( $\leq 5.000$  euro) e 13 per cento ( $> 5.000$  euro)
  - prestiti personali e credito finalizzato: 11 per cento
  
- Aree di criticità
  - tassi di interesse non giustificati dai costi sostenuti dagli intermediari
  - limitata attenzione allo *screening* del merito creditizio del cliente
  - catene distributive molto articolate e rapporto opaco tra intermediari e grande distribuzione
  - scarsa reattività della domanda rispetto al livello dei tassi praticati
  - limitata attenzione dedicata dalla clientela alle condizioni del credito; la clientela sembra assumere un ruolo passivo, disincentivata anche dalla sostanziale omogeneità delle condizioni economiche praticate dagli operatori

# Cessione del quinto

---

- Analisi del settore della concessione di finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione e esiti di accertamenti ispettivi
- In alcuni casi sono state intraprese severe azioni correttive nei riguardi di intermediari presso cui sono stati riscontrati comportamenti irregolari
- La Vigilanza ha richiamato la generalità degli operatori:
  - al rispetto dei principi di trasparenza e della correttezza nei rapporti con la clientela;
  - ad una maggiore responsabilizzazione nel controllo della catena distributiva, posta la struttura del mercato che si connota per la rilevante presenza di mediatori
  - al pieno presidio dei rischi operativi e reputazionali connessi all'utilizzo di articolate reti di vendita attraverso il rafforzamento del sistema dei controlli interni
  - al rispetto della normativa in materia di estinzione anticipata, con particolare riguardo alla restituzione della quota non maturata degli oneri pagati anticipatamente dal consumatore e alla necessità di rispettare la durata minima fissata per legge (due anni per le cessioni quinquennali e quattro anni per le cessioni decennali)

# Carte di credito revolving

---

- Esiti dei controlli svolti dalla Vigilanza sulla base dei poteri in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali e correttezza dei comportamenti nei confronti della clientela nonché in materia di usura
  
- Oltre a interventi specifici adottati nei confronti di singoli intermediari, la Vigilanza è intervenuta sugli operatori del settore con l'obiettivo di:
  - migliorare le procedure operative e i sistemi di controllo interno al fine di garantire il pieno rispetto della normativa civilistica e di quella in materia di usura. In particolare, deve essere assicurata la corretta applicazione degli interessi di mora per inadempimento, evitando il computo degli stessi sull'intero debito residuo, anziché sulla rata scaduta e non pagata
  - accrescere trasparenza e correttezza sulle caratteristiche della tipologia delle carte offerte (ad es. esercizio dell'opzione)
  - vietare l'invio delle carte non richieste
  - confermare il divieto di promozione e conclusione dei contratti da parte di soggetti diversi dagli agenti in attività finanziaria (ad es. esercizi commerciali)

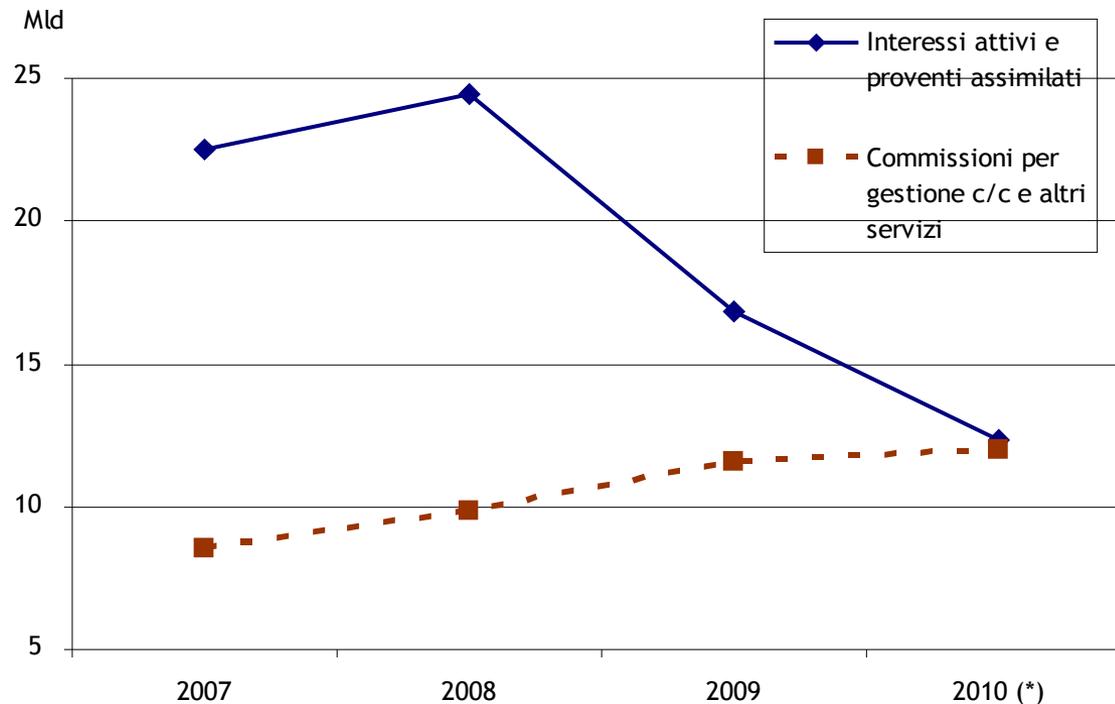
# Polizze di assicurazione del credito

---

- Le analisi condotte a livello di sistema hanno posto in evidenza che:
  - per alcune operazioni (credito al consumo) quasi il 70 per cento dei prodotti erogati è assistito da polizza assicurativa
  - e' molto diffuso anche per mutui e altri prestiti personali
  - la metà dei maggiori gruppi bancari ha conseguito nel 2009 o attende per il 2010 un incremento dei ricavi commissionali per il collocamento di polizze assicurative tra il 20 e il 40 per cento
- Aree di criticità emerse dalle analisi
  - correttezza dei comportamenti (ad es. mancata esplicitazione della natura obbligatoria o meno della polizza)
  - restituzione del premio in caso di estinzione anticipata del credito
  - mancata indicazione del costo del premio e/o del TAEG comprensivo dell'assicurazione
  - conflitto di interessi tra collocatore e beneficiario della polizza
- Sono in corso di realizzazione specifici interventi sul settore

# Commissioni e costi

Ricavi delle banche operanti in Italia  
per interessi e commissioni  
su conti correnti di clientela ordinaria



(\*) 2010 = stima basata sui risultati del 1° semestre

## Costo dei c/c nel 2009

- spesa media pari a 114 euro, in linea con l'anno prima
- si riducono lievemente i canoni e spese per prelievi e pagamenti
- crescono le altre spese variabili, inclusi gli eventuali oneri per utilizzo dello scoperto di conto
- i conti aperti più di recente sono meno onerosi
- una percentuale elevata della clientela potrebbe ottenere risparmi passando a forme

# Commissioni e costi

---

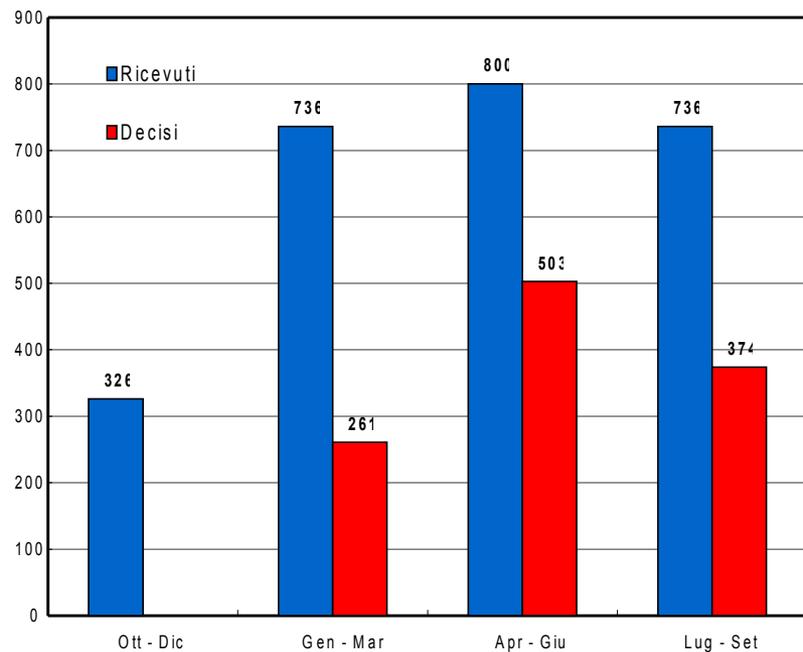
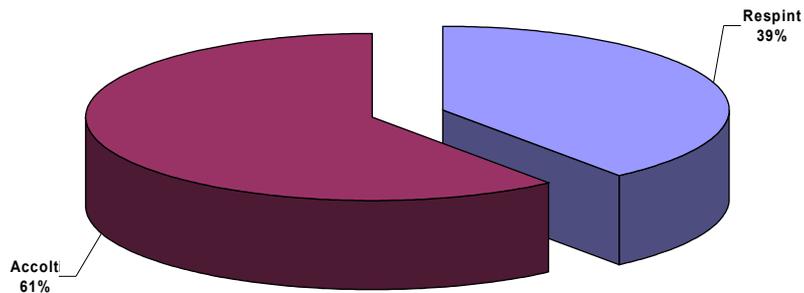
- Anche dopo i molteplici interventi legislativi del 2009, la struttura delle commissioni rimane opaca e non agevolmente comparabile
  - la disciplina legislativa non è riuscita ad eliminare le commissioni maggiormente penalizzanti per i consumatori privi di potere negoziale
  - nel 2009 è stata condotta una indagine da cui emergeva una minore onerosità delle nuove commissioni; il dato medio sintetizzava, tuttavia, situazioni molto differenziate soprattutto con riguardo agli scoperti di conto
- Alla Banca d'Italia competono in materia i controlli in tema di trasparenza e di inormativa anti-usura; tali poteri sono stati pienamente utilizzati:
  - per migliorare le condizioni informative a favore della clientela e rafforzare i meccanismi concorrenziali (ISC, fogli informativi, siti internet degli intermediari); nel corrente anno le verifiche di trasparenza hanno interessato 27 intermediari bancari e 14 finanziarie; si è riscontrato un adeguamento alla disciplina non ancora soddisfacente che ha condotto a effettuare numerosi interventi di vigilanza
  - per rivedere le modalità di rilevazione dei tassi anti-usura intervenendo nel caso di violazioni della normativa, che peraltro riguardano i casi più estremi di eccessiva onerosità degli affidamenti
- Le criticità che emergono dalle nuove strutture commissionali applicate dalle banche non possono però essere risolte solo con misure di trasparenza o con interventi in materia di usura

# Arbitro bancario finanziario

Si è chiuso il  
primo anno di attività

Sono pervenuti più di 2.500  
ricorsi

Nel 60 per cento dei casi il  
cliente ha avuto  
soddisfazione



# ABF – oggetto dei ricorsi

Oggetto	val. %
Conto corrente	22,7
Mutui	17,3
Bancomat e carte di debito	7,7
Carte di credito	7,1
Centrali dei rischi	6,8
Credito al consumo	5,0
Altri contratti bancari	4,2
Assegni	3,1
Depositi a risparmio	1,4
Aperture di credito	1,2
Centrale Allarme Interbancaria	1,0
Cessione del quinto	0,5
Bonifico	0,4
Deposito titoli	0,4
Cambiale	0,4
Non classificati	20,9
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>

# ABF - le prime decisioni

---

- Portabilità gratuita
  - rileva la volontà effettiva delle parti e la natura sostanziale dell'operazione; la gratuità si applica anche qualora siano stati stipulati più atti apparentemente indipendenti (estinzione del vecchio finanziamento e accensione del nuovo in atti separati)
- Concessione di credito
  - non è conforme a buona fede e obbliga al risarcimento del danno l'intermediario che abbia ingenerato nel cliente una legittima aspettativa circa la concessione del credito (ad es. mediante comunicazione della delibera favorevole)
- Segnalazioni nei sistemi di informazione creditizia
  - necessità del preavviso al cliente per evitare l'illegittimità della segnalazione e il risarcimento del danno, anche non patrimoniale
- Carte di pagamento
  - in tema di responsabilità del cliente e dell'intermediario in caso di uso fraudolento

# Prospettive

---

- Servizi di pagamento (D.lgs. 11 / 2010)
  - Maggiore tutela degli utenti
  - Esplicita possibilità di presentare esposti alla Banca d'Italia
- Credito al consumo (D.lgs. 141 / 2010)
  - La trasparenza è elevata a finalità dell'azione di vigilanza (art. 127, comma 1, T.U.B.)
  - Trasparenza e correttezza divengono canoni comportamentali che si riflettono negli obblighi definiti dalle norme primarie e secondarie. Si dà vita ad un vero e proprio “Statuto del cliente” per il mercato bancario e finanziario.
  - Poteri inibitori
  - Ordine di restituire somme indebitamente percepite