

**COMMISSIONE VI
FINANZE**

**RESOCONTO STENOGRAFICO
INDAGINE CONOSCITIVA**

6.

SEDUTA DI MERCOLEDÌ 21 OTTOBRE 2009

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE **GIANFRANCO CONTE**

INDICE

	PAG.		PAG.
Sulla pubblicità dei lavori:		Conti Stefano, <i>Esperto della Federconsumatori</i>	9, 14, 16, 17, 18
Conte Gianfranco, <i>Presidente</i>	3	Fugatti Maurizio (LNP)	13, 15, 18
INDAGINE CONOSCITIVA SUL CREDITO AL CONSUMO		Novelli Mauro, <i>Esperto dell'Adusbef</i>	11, 13 14, 18, 19
Audizione di rappresentanti di associazioni di tutela dei consumatori:		Picciolini Fabio, <i>Esperto dell'Adiconsum</i> ..	3, 13 16, 17, 19
Conte Gianfranco, <i>Presidente</i>	3, 13, 15 16, 17, 19, 20	<i>ALLEGATO: Documentazione consegnata dai rappresentanti delle associazioni di tutela dei consumatori</i>	21
Bragantini Matteo (LNP)	15, 18		
Castronovi Silvia, <i>Relazioni esterne istituzionali di Altroconsumo</i>	6, 14, 15		

N. B. Sigle dei gruppi parlamentari: Popolo della Libertà: PdL; Partito Democratico: PD; Lega Nord Padania: LNP; Unione di Centro: UdC; Italia dei Valori: IdV; Misto: Misto; Misto-Movimento per le Autonomie-Alleati per il Sud: Misto-MpA-Sud; Misto-Minoranze linguistiche: Misto-Min.ling.; Misto-Liberal Democratici-MAIE: Misto-LD-MAIE; Misto-Repubblicani, Regionalisti, Popolari: Misto-RRP.

PAGINA BIANCA

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE
GIANFRANCO CONTE

La seduta comincia alle 14,30.

(La Commissione approva il processo verbale della seduta precedente).

Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche attraverso l'attivazione di impianti audiovisivi a circuito chiuso e la trasmissione televisiva sul canale satellitare della Camera dei deputati.

Audizione di rappresentanti di associazioni di tutela dei consumatori.

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sul credito al consumo, l'audizione di rappresentanti di associazioni di tutela dei consumatori.

Sono presenti il dottor Fabio Picciolini, esperto dell'Adiconsum, il dottor Mauro Novelli, esperto dell'Adusbef, la dottoressa Silvia Castronovi, per l'associazione Altroconsumo, e il dottor Stefano Conti, esperto della Federconsumatori.

Do la parola ai nostri ospiti, affinché ci riferiscano il punto di vista delle associazioni di tutela dei consumatori sullo stato dell'arte nel mercato del credito al consumo.

FABIO PICCIOLINI, *Esperto dell'Adiconsum*. Prima di procedere a un'illustrazione sintetica del contenuto della documentazione che lasceremo agli atti, credo

sia opportuno ringraziare la Commissione per avere scelto di approfondire un argomento di primaria importanza, che ha avuto e sta avendo, nel nostro Paese, un notevole sviluppo.

Il credito al consumo non deve essere considerato sotto l'aspetto meramente finanziario, in quanto consente, da un lato, di sostenere i consumi — sappiamo quanto ciò sia importante in questo periodo — e, dall'altro, di soddisfare bisogni che non sarebbe possibile appagare con il contante disponibile (sotto quest'ultimo profilo, possono venire in rilievo anche esigenze di tipo occupazionale).

È importante, quindi, verificare come esso sia distribuito e quali condizioni applichino ai consumatori i molti, i troppi soggetti che operano in tale campo.

Dal mondo bancario provengono affermazioni che non condividiamo. Infatti, quando si rileva come la diffusione del credito al consumo in Italia sia limitata rispetto agli altri Paesi, e come il basso rapporto tra reddito e indebitamento offra margini di crescita, si dà del fenomeno una visione parziale. Noi, invece, crediamo che si debba svolgere un ragionamento più ampio.

Innanzitutto, il credito al consumo, in poco più di sei anni, è raddoppiato, e questo ci sembra un risultato importante. Abbiamo superato i 100 miliardi di euro, partendo da un livello di erogazione molto più basso. Ricordo che, nel 1996, le operazioni di credito al consumo erano, in Italia, pressoché pari a zero, nonostante la carta di credito fosse stata introdotta in America già agli inizi del 1900 (si racconta che l'idea sia venuta a Rockefeller, perché non era in grado di pagare in contanti le bevande che aveva consumato in un bar).

Crediamo, quindi, che le affermazioni del sistema bancario debbano essere in larga parte confutate.

Per noi è necessario, da un lato, introdurre regole certe — fortunatamente, il legislatore comunitario e quello nazionale si stanno muovendo in tale direzione — e, dall'altro, evitare che le famiglie italiane cadano in forme di indebitamento che, come abbiamo potuto vedere, hanno causato sfaceli in tutto il mondo.

L'Adiconsum ha osservato la situazione dai diversi punti di vista di colui che prende a prestito il denaro (consumatore) e del soggetto che lo fornisce (finanziatore).

Riteniamo necessario che anche il consumatore sia responsabilizzato attraverso la formazione e l'informazione. In merito alla prima, sappiamo che sono ben cinque — e ne siamo felici — i progetti di legge recanti disposizioni in materia di educazione finanziaria del cittadino. Quanto alla seconda, chi presta il denaro, si tratti di banca o di società finanziaria, deve fornire al consumatore un'informazione corretta.

La situazione è veramente al limite del paradosso: in Italia, abbiamo circa 160.000 mediatori e agenti, circa 1.600 società finanziarie iscritte negli elenchi di cui agli articoli 106 e 107 del TUB e oltre 400 banche.

A fronte di ciò, chiediamo che la direttiva sul credito ai consumatori, per noi di fondamentale importanza, sia attuata al più presto, senza attendere l'11 giugno del 2010.

Chiediamo, inoltre, che le nuove disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in tema di trasparenza e di tassi soglia siano applicate correttamente, non in maniera furbesca com'è accaduto negli ultimi dieci anni, vale a dire omettendo di conteggiare voci di costo che la norma, invece, imponeva con estrema chiarezza di considerare.

Deve essere eliminato, poi, quel sottobosco di soggetti, purtroppo presenti nel mondo del credito al consumo, i quali agiscono spesso al limite della legalità (e talvolta lo superano, o dal punto di vista

degli obblighi fiscali o addirittura sotto il profilo del riciclaggio di denaro sporco).

L'ultimo aspetto da segnalare, prima di sviluppare alcune considerazioni di merito, è quello dell'introduzione di sanzioni reali. Abbiamo constatato che la cosiddetta sanzione reputazionale, molto efficace all'estero, in Italia non sta funzionando. È necessario, pertanto, prevedere sanzioni formali ed efficaci che stronchino alcuni comportamenti.

Come ho accennato, alcuni degli aspetti evidenziati sono meritevoli di qualche approfondimento. Viene in rilievo, innanzitutto, la normativa.

Prima dell'11 giugno 2010 dovrà essere data attuazione alla direttiva relativa al credito ai consumatori. Ai sensi dell'articolo 33 della legge n. 88 del 2009, il legislatore delegato dovrà anche rivedere la disciplina dei mediatori creditizi e degli agenti in attività finanziaria. Poiché il settore è in difficoltà, auspichiamo che i provvedimenti legislativi di attuazione entrino in vigore prima della data indicata. Sono altresì degne di nota, nel panorama normativo, le nuove disposizioni in materia di trasparenza bancaria e finanziaria, cui gli operatori dovranno adeguarsi entro il 31 dicembre 2009, le recenti istruzioni relative alla rilevazione dei tassi effettivi globali medi ai sensi della legge sull'usura, nonché la disciplina concernente l'Arbitro bancario finanziario, che a breve dovrebbe diventare operativo.

Sappiamo per certo, perché abbiamo contatti con gli interessati, che tre questioni richiedono soluzioni urgenti.

In primo luogo, le banche non vogliono sentir parlare di recesso. Secondo noi, il recesso è un diritto, che il consumatore deve poter esercitare dopo aver contratto un prestito come può fare dopo avere acquistato un televisore.

In secondo luogo, deve essere data piena attuazione al principio del collegamento negoziale: se, ad esempio, il contratto principale è annullato, ci sembra ovvio e pacifico che l'annullamento travolga il contratto secondario.

La questione più importante riguarda il sovraindebitamento, al quale è connesso il

tema del merito creditizio. Le banche creano difficoltà: lo sappiamo, ma si tratta dell'unico modo per evitare che una persona si indebiti al di là delle proprie possibilità. Nei nostri uffici — parlo dell'Associazione che rappresento, ma credo valga anche per le altre — si presentano persone che hanno contratto tredici o quattordici prestiti e sono titolari di tre o quattro carte di credito. Ebbene, se lo stipendio medio degli italiani è di 1.370 euro, come si fa a rimborsare tanti prestiti? In simili casi, quindi, il denaro è stato prestato male: sono stati erogati finanziamenti che dovevano essere negati. Si tratta di un problema grave, alla cui soluzione può contribuire l'introduzione di una normativa integrativa avente ad oggetto il sistema delle referenze creditizie (del merito creditizio si occupa l'articolo 8 della direttiva citata, e sappiamo che, al riguardo, si è aperta una discussione anche in Parlamento). Se ben gestite, tali referenze possono rivelarsi importanti, perché possono aiutare a stabilire chi può avere credito e chi no. In taluni casi, il prestito o l'aiuto deve essere concesso, a chi ha una capacità di rimborso scarsa o nulla, da soggetti diversi dagli intermediari finanziari (Stato, comune, regione, Caritas), poiché l'industria del credito non fa opere di misericordia.

Riguardo ai tassi di usura — ripeto — mi aspetto che siano messe da parte le furbizie che hanno caratterizzato il recente passato (mi riferisco all'aggiramento dell'articolo 2 della legge n. 108 del 1996).

Avviandomi rapidamente alla conclusione, desidero svolgere qualche sintetica osservazione in ordine a quattro argomenti che pure riteniamo importanti.

La cessione del quinto dello stipendio è un'operazione utile, perché consente di avere credito a chi altrimenti non ne otterrebbe, ma la relativa disciplina ha ormai sessant'anni. Così non si può andare avanti, perché è proprio in tale fascia di operazioni che si annida il sottobosco di « segnalatori » e strani intermediari che, come ho già rilevato, agiscono in maniera non corretta.

Ho già detto anche dell'educazione finanziaria e dei relativi progetti di legge già presentati.

Si pone il problema di chi non può accedere al credito. Esisteva un fondo per le famiglie a scarso reddito presso il Ministero dello sviluppo economico, che giustamente è stato impiegato per l'Abruzzo. Credo, peraltro, che si trattasse di una cifra abbastanza contenuta. Nel corso di un recente convegno, ho sostenuto che il fondo potrebbe essere ricostituito destinandovi lo 0,5 per cento dei Tremonti *bond* non utilizzati.

Ci auguriamo che anche la Camera approvi al più presto il provvedimento in materia di usura, nonché di composizione delle crisi da sovraindebitamento.

È necessario affrontare con decisione il problema delle frodi, perché i comportamenti delinquenti attraverso i quali sono perpetrate fanno anche aumentare il costo del denaro. Il Senato ha già approvato, in un testo unificato, il disegno di legge recante disposizioni di contrasto al furto d'identità e in materia di prevenzione delle frodi creditizie e assicurative. Auspichiamo che il provvedimento sia approvato presto anche dalla Camera.

Da ultimo, meritano una breve menzione, in considerazione della loro rilevanza, due questioni che sono sempre più al centro dell'attenzione.

La prima attiene alla pubblicità. Non è possibile parlare di un « tasso zero » che, in realtà, non esiste: con i miei quarant'anni di esperienza nel settore, posso affermarlo con certezza.

Per quanto riguarda, poi, lo *slogan* « Compri oggi e paghi domani », tale formula di prestito dovrebbe essere bandita: dopo un anno, chi ha contratto il prestito potrebbe avere avuto un incidente, essersi separato dal coniuge o avere fatto mille altre cose.

La novità venuta alla ribalta in questi mesi è, forse, la più vergognosa: il credito fino a 90 anni. L'ISTAT ha calcolato un'età media di 79 anni per l'uomo e di 84 anni per le donne. Si tratta, allora, di messaggi che hanno una valenza essenzialmente pubblicitaria.

Concludo con una considerazione riguardante i costi. Non ci sono parole riguardo ai tassi d'interesse delle carte *revolving*: in alcuni casi, superano il 20 per cento, con una media che, nel complesso, scende difficilmente sotto il 10 per cento, mentre l'Euribor è allo 0,79 per cento e il tasso di riferimento BCE all'1 per cento.

Credo che l'indagine conoscitiva deliberata da codesta Commissione sia estremamente importante. Ci auguriamo che possa produrre i risultati che tutti noi attendiamo.

Consegno il testo integrale del mio intervento, il cui contenuto mi sono limitato a riassumere, unitamente a uno studio, che abbiamo presentato la scorsa settimana al CNEL, sull'indebitamento delle famiglie italiane.

SILVIA CASTRONOVI, *Relazioni esterne istituzionali di Altroconsumo*. Ringrazio sinceramente la Commissione per avere previsto l'audizione, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sul credito al consumo, anche delle associazioni di tutela dei consumatori.

Altroconsumo ha fatto pervenire alla Commissione una copiosa documentazione, non per fare sfoggio delle iniziative finora assunte, ma per testimoniare l'impegno profuso dall'Associazione in tale settore, ritenuto veramente critico per i consumatori. Individuerò, in maniera molto sintetica, le svariate problematiche evidenziate nei documenti, rinviando al testo scritto per un'analisi più dettagliata.

Prima di tutto, bisogna dire che effettivamente non si è avuta, in Italia, una crescita del credito al consumo — fenomeno di cui riconosciamo il valore economico — di importanza analoga a quella registratasi, invece, in altri Paesi europei. Tuttavia, esso si sta a mano a mano sviluppando.

Bisogna intervenire non per limitarlo, ma per fare in modo che le regole siano rispettate, soprattutto per quanto riguarda la trasparenza e la correttezza dell'informazione da fornire al consumatore.

Il lato più carente è quello dell'informazione precontrattuale. Auspichiamo che

la direttiva 2008/48/CE, che dovrebbe essere recepita entro l'11 giugno del 2010, possa trovare al più presto applicazione anche in Italia, perché sarebbe data soluzione a tante problematiche. La direttiva interviene in maniera penetrante e risolutiva su talune questioni che elencherò.

Il primo problema riguarda i prestiti finalizzati, in relazione ai quali l'informativa precontrattuale è decisamente carente. Abbiamo effettuato alcune indagini, recandoci nei centri commerciali in veste di potenziali acquirenti, mediante il credito al consumo, di diverse tipologie di prodotti. Ebbene, abbiamo spesso constatato che l'illustrazione delle caratteristiche del bene da acquistare è più dettagliata rispetto a quella concernente le caratteristiche del contratto di credito che il consumatore dovrebbe sottoscrivere: quest'ultima informazione viene fornita in maniera frettolosa, in molti casi dagli stessi addetti alla vendita, i quali conoscono le caratteristiche del televisore o del frigorifero, ma non quelle del credito al consumo e magari ignorano anche la distinzione tra TAN e TAEG. L'informativa precontrattuale è sostanzialmente affidata ai volantini pubblicitari. Sappiamo, invece, che è obbligatorio fornirla in modo completo al consumatore.

Inoltre, le finanziarie non possono scaricare l'obbligo informativo sugli addetti alla vendita, perché questi sono adibiti a una diversa funzione. Quindi, o investono nella formazione di tali soggetti o non possono scaricare su di essi una responsabilità che rimane tutta loro.

Insomma, il consumatore non dispone di un'informazione corretta e concreta, né può accedervi nei luoghi dove i contratti di credito al consumo vengono stipulati.

Lo stesso vale per i prestiti finalizzati *on line*. Anche questo fenomeno è più limitato, in Italia, rispetto ad altri Paesi (ad esempio, in confronto al Regno Unito). Al di là del fatto che si tratta di un mercato oligopolistico, in quanto sono due o tre le finanziarie che gestiscono tali forme di finanziamenti, il consumatore può conoscere con chiarezza le condizioni contrattuali dopo avere scelto di acqui-

stare il prodotto e di pagarlo ricorrendo al credito al consumo, non prima. Su ventisei siti di commercio elettronico visitati, soltanto due hanno fornito l'informazione precontrattuale prima della conclusione dell'ordine.

La nuova direttiva ha previsto l'obbligo di fornire al consumatore, prima che questi sia vincolato da un contratto o da un'offerta di credito, un apposito modulo contenente le «Informazioni europee di base relative al credito ai consumatori», che dovranno essere riferite allo specifico contratto di credito da stipulare. Auspichiamo che la direttiva sia attuata al più presto e, soprattutto, che efficaci sanzioni puniscano il mancato rispetto della normativa di trasparenza da parte degli operatori.

Il collega Picciolini ha accennato alle carte *revolving*. In questo caso il primo problema sta alla base: poiché ricorre un'ipotesi di contratto complesso, il consumatore spesso non riesce a capire, proprio a livello contrattuale, quale tipo di prodotto ha in mano. Infatti, la *revolving* può essere adoperata sia come carta di pagamento sia per usufruire di una forma di credito al consumo. È necessario, pertanto, che sia chiarito quale strumento i consumatori sottoscrivono.

Un secondo problema riguarda la trasparenza dei costi: gli interessi vengono indicati senza conteggiare, ad esempio, le spese di invio dell'estratto periodico. Chiediamo che di tutti i costi si tenga conto ai fini del calcolo del TAEG.

Collegata alla forma di finanziamento di cui stiamo discorrendo è la tecnica del *pushing*, che l'Autorità garante della concorrenza e del mercato ha sanzionato in quanto pratica commerciale scorretta. Spesso, infatti, l'operatore finanziario invia al domicilio del consumatore una carta *revolving* non richiesta, in base a informazioni contenute in contratti di credito al consumo precedentemente stipulati. Si tratta, dunque, di un prodotto che arriva nelle mani dell'inconsapevole consumatore per soddisfare un bisogno che questi non ha avvertito, ma che l'operatore finanziario tenta ingannevolmente di creare: la

differenza, sotto il profilo della capacità del consumatore di prendere una decisione consapevole, è veramente notevole.

In taluni casi le carte *revolving* sono mascherate da carte *fidelity* (sulle quali vengono accreditati punti che danno diritto a premi). Se utilizzate per accedere a rateizzazioni nei centri commerciali affiliati, hanno costi contenuti, ma nel caso di utilizzo in catene diverse o nel circuito di riferimento, i costi diventano esorbitanti (talvolta superano addirittura il 20 per cento, fino al limite del tasso usurario). Chiediamo che a tale riguardo sia fatta chiarezza.

Un problema ulteriore è quello delle polizze vita sottoscritte insieme al credito al consumo. Sono facoltative, e ciò fa sì che il relativo costo sia escluso dal calcolo del TAEG, il che non va bene. Peraltro, le polizze sono facoltative per modo di dire, perché il credito al consumo non viene concesso se il consumatore non le sottoscrive. Inoltre, nel caso in cui il consumatore decida di saldare il debito prima della scadenza, dovrebbero essergli rimborsati la quota di premio relativa alle rate non più coperte dalla polizza e i relativi costi. Invece, non solo non è previsto alcun rimborso, ma viene anche applicata una penale per l'estinzione anticipata. Ciò è assurdo. Ricordo che, in relazione a finanziamenti molto più importanti e ingenti, quali i mutui immobiliari, l'articolo 7 della legge n. 40 del 2007 vieta l'applicazione di penali a carico del mutuatario che richieda l'estinzione anticipata del contratto. Non chiediamo la luna: vogliamo che tale criterio sia esteso al credito al consumo. Non mi sembra che le differenze giuridiche e contrattuali tra le due tipologie di crediti possano giustificare un diverso trattamento delle finanziarie che operano nel settore del credito al consumo.

I mediatori possono rappresentare il tramite, la cerniera tra il consumatore che avverte la necessità di ottenere un prestito e le finanziarie, ma devono essere formati, e la loro figura deve essere rivalutata. Essi dovrebbero agire, secondo noi, come i *broker* assicurativi, liberi dai condiziona-

menti derivanti da rapporti esclusivi, in modo da consentire al consumatore di scegliere il prodotto migliore. Sarebbe anche necessario un organismo che, come l'Arbitro bancario finanziario, offrisse al consumatore la possibilità di avere risposte rapide, magari anche mediante la conciliazione, qualora vi fossero comportamenti scorretti e non trasparenti da parte dei mediatori. Oltre a ciò, sicuramente gioverebbero la certezza della sanzione applicabile da parte delle autorità preposte a vigilare sulla legittimità e sulla trasparenza dell'attività degli operatori finanziari e un'adeguata pubblicizzazione dei costi della mediazione (da includere nel TAEG). Ribadisco, inoltre, che bisognerebbe avversare gli accordi di esclusiva, in modo da garantire che la concorrenza si svolga sul piano della qualità dei prodotti offerti e non su quello dell'accaparramento delle quote di mercato.

Non è necessario che mi dilunghi sull'aspetto pubblicitario, sul quale si è soffermato il collega Picciolini. La nuova direttiva reca molteplici disposizioni volte a garantire, attraverso la prescrizione di requisiti di forma e di contenuto, la trasparenza delle informazioni pubblicitarie relative ai contratti di credito. Bisogna, quindi, evitare di indicare il TAEG utilizzando caratteri tipografici minuscoli o, ad esempio, facendo riferimento a una media calcolata su prodotti diversi. Affinché il consumatore possa conoscere veramente il capitale finanziato, la durata del finanziamento e i costi effettivi dello stesso, vale a dire gli elementi essenziali del contratto, le informazioni devono riguardare lo specifico prodotto acquistato. Chiediamo anche un rafforzamento del ruolo dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato. Perché intervenire soltanto con sanzioni, dopo che il danno si è già verificato? Un controllo di tipo preventivo farebbe bene al consumatore e anche al mercato.

Per quanto concerne la cessione del quinto, mi ricollego a quanto osservato da Fabio Picciolini. Aggiungo che, in questo caso, l'assicurazione sulla vita è obbligatoria. La cessione del quinto, si sa, comporta una trattenuta, sugli stipendi o sulle

pensioni, di importo corrispondente alle rate da rimborsare e, quindi, offre una certa sicurezza alle finanziarie. Perché non includere nel TAEG anche l'importo dovuto per l'assicurazione? Computando tale costo, che è davvero elevato (più è alta l'età del contraente, più la polizza ha un costo significativo), il consumatore potrebbe confrontare con maggiore cognizione i vari prodotti. Noi chiediamo che l'importo della polizza sia considerato tra i costi in caso di sottoscrizione del prestito con cessione del quinto.

A nostro avviso, le rilevazioni ai fini dell'applicazione della legge antiusura non devono indicare soltanto i tassi medi, ma anche gli effettivi tassi soglia, perché in questo modo la comparazione tra i vari finanziamenti risulta più agevole.

Nell'avviarmi alla conclusione, desidero soffermarmi brevemente sul rischio di sovraindebitamento. La direttiva relativa al credito ai consumatori interviene in maniera incisiva in materia di responsabilizzazione dei soggetti concedenti. La ricerca dell'operatore finanziario finalizzata a valutare, anche mediante l'accesso a banche dati, l'affidabilità dei richiedenti il credito al consumo, può costituire uno strumento importante per fare in modo che le persone non si indebitino in misura tale da non essere in grado, poi, di rispettare gli impegni assunti. Noi abbiamo sempre sostenuto che un criterio utile potrebbe essere quello di non indebitarsi oltre il 30 per cento delle proprie entrate sicure (stipendio o altri redditi), in quanto ciò consentirebbe di far fronte a eventuali imprevisti. Il credito responsabile farebbe bene anche alla categoria dei mediatori finanziari, i quali potrebbero svolgere una funzione educativa, volta a rendere il consumatore più consapevole.

In merito all'estinzione anticipata, ribadisco che bisogna estendere al credito al consumo l'applicazione dell'articolo 7 della legge n. 40 del 2007.

Auspicio, infine, un rafforzamento delle funzioni delle autorità di controllo: della Banca d'Italia, per verificare che nel mercato del credito al consumo operino soggetti muniti delle prescritte abilitazioni e

autorizzazioni; dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, per garantire la trasparenza dell'informazione contrattuale e la correttezza delle pratiche commerciali.

Ringrazio per l'attenzione e rimando, per approfondimenti, alla copiosa documentazione consegnata.

STEFANO CONTI, *Esperto della Federconsumatori*. Innanzitutto, ringrazio la Commissione per avere invitato la Federconsumatori a prendere parte all'audizione odierna.

Credo che una parte considerevole dei problemi del credito al consumo sia ascrivibile al quadro normativo. Il Testo unico bancario, agli articoli 106 e 107, differenzia i soggetti operanti nel settore finanziario in due categorie: grandi e piccoli. La Banca d'Italia ha sempre esercitato una funzione di vigilanza massiccia e cogente sui primi, mentre in relazione ai secondi, il cui elenco era tenuto dall'Ufficio italiano dei cambi, non ha svolto alcun tipo di vigilanza.

Secondo il nostro punto di vista, atteso che le finanziarie sono suddivise nei predetti agglomerati, nel momento in cui una di esse sottopone un contratto di credito a un consumatore, deve risultare se fa parte di quelle rientranti nell'articolo 106 ovvero di quelle rientranti nell'articolo 107. Se il consumatore riesce a capire che sta contraendo un prestito con una grande finanziaria, ha la certezza che essa è controllata regolarmente dalla Consob o da Bankitalia.

Ai nostri sportelli vengono molto spesso segnalati casi di pseudofinanziarie, già ripetutamente sanzionate dall'Antitrust, e quindi rientranti nel novero di quelle sottoposte a una vigilanza meno stringente, che distribuiscono molto credito attraverso pubblicità ingannevole. A Roma, ad esempio, basta andare a piazza Vittorio o in una stazione della metropolitana: vi si trovano giornali che pubblicizzano finanziamenti a tasso zero. Abbiamo scoperto, invece, che molti pseudointermediari applicano, per la sola attività di mediazione svolta, percentuali

pari al 20 per cento della somma erogata dalla finanziaria. Un prestito di 30.000 euro ha scontato una percentuale alla Finleader di 12.000 euro. La società è stata ripetutamente sanzionata dall'Antitrust, che le ha comminato multe di 20.000 e 30.000 euro; è evidente, tuttavia, che bastano un paio di pratiche di finanziamento per rientrare del costo di qualche sanzione.

Bisogna, quindi, assolutamente suddividere le finanziarie in due categorie e fare in modo che nelle proposte contrattuali sia esplicitamente dichiarata l'iscrizione nell'elenco generale ovvero in quello speciale, mettendo il consumatore nella condizione di effettuare tutti gli opportuni controlli.

Per quanto riguarda, invece, la distribuzione dei prodotti, un problema serio è riconducibile al fatto che, quando il consumatore si avvicina a una finanziaria per chiedere un prestito di 10.000 euro, rimborsabili, per esempio, in 36 rate mensili, nello stesso contratto gli viene affibbiata una carta *revolving* non richiesta. Non è possibile che, entrando in contatto con una finanziaria e chiedendo un prestito rimborsabile a rate, si debba ricevere surrettiziamente anche una carta *revolving*. Spesso, quando il consumatore, avvedutosi di ciò, si oppone al rilascio della carta, il finanziamento viene negato. Ci vuole correttezza contrattuale: se si chiede un servizio, non se ne deve acquistare obbligatoriamente anche un altro.

Passando al TAEG, deve esservi ricompreso tutto. Per « tutto » intendo veramente « tutto », e non « tutto meno alcune cose ». Per esempio, l'assicurazione sulla vita o per la perdita del posto di lavoro, se è obbligatoria è ricompresa nel TAEG, se non lo è non vi è ricompresa. Benissimo. Dal momento, però, che il mercato si regola sui costi, nel TAEG dovrebbe essere incluso ogni onere, in modo che chi si avvicina a un prestito sappia quanto pagherà, per quanto tempo e a quale tasso d'interesse. Invece si cerca, attraverso formule astruse, di confondere il povero consumatore, il quale, poi, si rivolge ai nostri sportelli e scopre situazioni di cui non era a conoscenza, spesso irrimediabili.

Per quanto riguarda la penale applicabile in caso di estinzione anticipata, la clausola che la prevedeva aveva un senso nel caso dei mutui immobiliari a tasso fisso: prima che la famosa legge Bersani la vietasse, essa aveva la funzione di indennizzare la banca che aveva concesso il mutuo, perché si poneva un problema di provvista a lungo termine di somme anche ingenti. Al contrario, nel caso dei prestiti al consumo, che sono di solito a breve (tre, quattro, cinque o sei anni), non ha senso indennizzare la finanziaria con una penale di estinzione, perché non si pone, appunto, un analogo problema di provvista a lungo termine.

In merito alla cessione del quinto, il problema dell'assicurazione si presenta in termini diversi a seconda che si tratti di stipendio o di pensione. Il dipendente, infatti, è garantito dalla liquidazione che accumula: nel momento in cui sottoscrive una richiesta di prestito cede anche l'eventuale somma liquidabile a suo favore all'atto del collocamento in quiescenza. Com'è noto, la legge ha previsto che anche i pensionati possano contrarre prestiti da estinguersi con quote della pensione fino al quinto della stessa. Il pensionato che cede il quinto della sua pensione non matura né liquidazione né altro. Per lui ha un certo senso la polizza, che non soltanto garantisce la finanziaria, ma tiene indenni anche i familiari da eventuali azioni di recupero. Si potrebbero studiare, per quest'ultimo caso, polizze «in automatico». Esclusivamente per le cessioni del quinto effettuate da pensionati si dovrebbero approfondire alcuni aspetti tecnici delle polizze vita.

Degna di nota è anche la questione relativa alle promesse contenute nei volantini pubblicitari, distribuiti nelle città in migliaia di esemplari. Molto spesso, le persone entrano negli uffici delle società finanziarie con la convinzione che sottoscriveranno un contratto avente le caratteristiche pubblicizzate: fiduciose, firmano moduli di cui spesso non riescono neanche a comprendere il contenuto. In molti casi, la scoperta della discordanza tra le condizioni contrattuali pubblicizzate e quelle

sottoscritte non è immediata, perché è invalso il cattivo uso di non consegnare il contratto al momento della sottoscrizione, ma di inviarlo successivamente a casa, magari dopo che sono state già pagate le prime rate (sono numerose, purtroppo, le finanziarie che hanno adottato tale deplorable comportamento). In quel momento, il malcapitato scopre l'arcano e, quindi, constata che le promesse contenute nel volantino non sono state rispettate. Potrebbe essere utile prevedere che siffatta forma di pubblicità sia recepita nel contratto, mediante il riferimento del sottoscrittore a un determinato volantino. Capisco che è piuttosto difficile da realizzare, ma ritengo che ci si debba muovere in tale direzione. Ai nostri sportelli si presentano persone in lacrime, le quali incontrano serie difficoltà a far fronte a impegni che non sapevano di aver assunto.

L'ultimo tema al quale desidero accennare è quello della carte *revolving*, una delle più grosse fregature (mi si lasci passare il termine): esse mettono a disposizione del titolare una somma, utilizzabile più volte entro il limite prestabilito, sulla quale viene applicata una capitalizzazione mensile. Il problema è che, aggiungendo le spese di spedizione degli estratti e gli altri costi amministrativi, i tassi lievitano fino al limite dell'usura, che talvolta viene addirittura superato. Cosa si può fare? Innanzitutto, i tassi devono essere effettivi e non nominali, perché la capitalizzazione mensile comporta un aggravio notevole in confronto a quella trimestrale o annuale (che dovrebbe, invece, essere applicata).

Di tutto ciò nessuno parla al consumatore; lo facciamo noi, ma quando si rivolge a noi si trova ormai in grossa difficoltà.

Dunque, sono necessari un'informazione preventiva, contratti ben chiari, recanti l'indicazione dell'iscrizione del proponente il credito all'elenco di cui all'articolo 106, ovvero a quello di cui all'articolo 107 del TUB, e TAEG trasparente.

Aggiungo un'ultima considerazione: non è accettabile che una stessa finanziaria, se ha un rientro mensile attraverso un RID, applichi un tasso, mentre se il debitore versa le rate mediante bollettini po-

stali, ne applichi un altro. Poiché l'esame della solidità patrimoniale del soggetto che ha richiesto il credito è stato già effettuato prima, la misura del tasso d'interesse non può dipendere dalle modalità del rimborso, anche perché, se è vero che si può omettere di pagare il bollettino di conto corrente postale, è anche vero che si può bloccare un RID in banca.

MAURO NOVELLI, *Esperto dell'Adusbef*. Signor presidente, sembrerà che voglia partire da lontano, ma le assicuro che arriverò subito al cuore dell'argomento oggetto dell'indagine, di cui comunque intendo sottolineare subito la delicatezza.

Si dice che noi, in Italia, siamo stati soltanto lambiti dalla crisi, e che dal punto di vista finanziario ci salviamo perché — così sostiene il Ministro Tremonti, ricorrendo a una metafora — nelle nostre banche non si parla l'inglese. Noi siamo stati toccati dalla crisi in maniera superficiale perché abbiamo una struttura sociale peculiare: la famiglia italiana, nei momenti di crisi, si compatta. Mentre il consumatore americano che non riesce a pagare la rata di mutuo si trova a fare i conti direttamente con la banca e perde la casa, in Italia, prima di far perdere la casa, ad esempio, a un fratello, lo si aiuta: se non può prendere altri prestiti, li contrae la sorella o addirittura il nonno, il quale va in banca e garantisce con la pensione. Per inciso, negli anni Ottanta, il nonno con la pensione era, per così dire, l'ultima ruota del carro, mentre oggi, in molte famiglie, è l'unico a poter contare su un reddito certo.

Ciò comporta che il contenzioso, da noi, sia enormemente più basso, proprio perché c'è la famiglia che supporta il congiunto che si trova in difficoltà. Non è un caso che il periodo tra aprile e maggio 2009 abbia costituito un momento di stallo per quanto riguarda il finanziamento dell'economia. Molti lamentano che le banche non finanziano le aziende perché queste sono in difficoltà, ma che dovrebbero comunque sostenerle. Ebbene, avendo riguardo agli impieghi a favore del settore privato, il credito alle famiglie — i dati

sono della Banca d'Italia — non subisce contrazioni considerevoli, proprio perché è molto ben garantito.

Si può precisare, quindi, un primo motivo di lagnanza: perché in Italia, per ottenere credito al consumo, dobbiamo pagare 2,14 punti in più rispetto alla media di Eurolandia? Pur avendo il vantaggio di un contenzioso inferiore, in quanto sostanzialmente garantiscono le famiglie e non i singoli, le banche praticano tassi d'interesse notevolmente superiori. Aggiungere 2,14 punti significa far salire l'interesse dal 6 all'8 per cento: un quarto in più.

La nostra situazione attuale è connotata dalla presenza di due variabili favorevoli e una sfavorevole. Le prime due, disgraziatamente, sono contingenti. Si tratta della riduzione del costo delle materie prime, che ha permesso all'inflazione di scendere a livelli vicini allo zero (chi ha la mia età ricorda tassi d'inflazione prossimi al 20 per cento) e dell'abbattimento dei tassi, per effetto del quale i mutui immobiliari a tasso variabile hanno un impatto minore sui bilanci familiari. Tuttavia, nel giro di poco tempo, se la ripresa effettivamente si stabilizzerà, inflazione e tassi riprenderanno a crescere, e ciò rimetterà in discussione molte situazioni familiari.

L'altra variabile, che invece è stabile, ma negativa, è che il 53 per cento dei titoli del debito pubblico italiano è ormai detenuto all'estero. Nel 1998, quando si paventava che l'Italia potesse scivolare in una condizione precaria come quella in cui versava il Messico, rispondevamo che il nostro debito pubblico era tutto interno — stava, per così dire, in famiglia — mentre il Messico era indebitato con Paesi esteri. Oggi il 53 per cento del debito pubblico è fuori dalla nostra famiglia. Ciò comporta che anche gli interessi « emigrino »: mentre fino alla metà degli anni Novanta costituivano un'integrazione del reddito, oggi il 53 per cento degli stessi va a remunerare investimenti di soggetti esteri, senza che vi sia alcun rientro sotto forma di tassazione. Quella che era un'integrazione del reddito per le famiglie e una fonte di entrate

anche per lo Stato oggi è per metà trasferita all'estero. Nel 2007 abbiamo pagato 74 miliardi di interessi, di cui oltre 35 sono andati fuori dai confini nazionali.

Per quanto riguarda le carte *revolving* - io procedo un po' a balzi, mentre i colleghi sono stati più organici - il tentativo di banche e finanziarie è quello di accaparrarsi il reddito futuro della gente. Circola una proposta che, secondo me, è scandalosa: se paghi con la carta *revolving*, ti faccio lo sconto; se paghi in contanti, non te lo faccio. I costi sono di difficile valutazione e il rimborso è con ammortamento alla francese. Quando un consumatore decide che la carta *revolving* gli costa troppo e chiede quanto deve pagare per svincolarsi, nessuno è in grado di fare il conto.

Il meccanismo è veramente perverso. Non appena si finisce di pagare un prestito, arriva una carta *revolving*, con il pretesto che il consumatore è stato sempre corretto e si intende premiarlo. Peraltro, le finanziarie inducono a credere che l'utilizzo della carta dia luogo a un rimborso rateale uguale al precedente. Non è così. Quando mio padre comprò il primo frigorifero, coinvolse la famiglia: per dodici mesi - ci avvisò - spenderemo 10.000 lire al mese. Il peso di un acquisto sul bilancio familiare si conosceva. Con la carta *revolving* si compra questo microfono o quel computer senza sapere quanto si sta impegnando delle proprie risorse finanziarie. Fino a quando non si arriva al limite - al punto in cui qualcuno avvisa che di più non si può fare - si continua a spendere e a impegnare i redditi futuri. Nell'attuale congiuntura, però, il reddito futuro non è certo, e potrebbe non esserci più nel momento in cui si dovrà fare fronte ai nuovi debiti.

Poiché la situazione, secondo me, va ad aggravarsi, sia a causa della disoccupazione sia perché l'inflazione e i tassi d'interesse ricominceranno a crescere, è il caso di porre mano, nel settore del credito al consumo, a interventi normativi oculati.

Vediamo cosa si può fare. Noi, da praticoni, abbiamo fornito alcuni suggerimenti (riportati nella documentazione

consegnata). Per esempio, si firma un contratto perché sembra che una certa finanziaria applichi un tasso conveniente, dopo di che si scopre di non aver sottoscritto un contratto con quella finanziaria, ma con un procacciatore d'affari, dal quale ci si sente dire, dopo dieci giorni, che non si può ottenere il finanziamento richiesto. A quel punto, se si chiedono indietro i 500 euro versati al momento della sottoscrizione, ci si sente rispondere che sono serviti per ricercare il finanziatore, e che pertanto vengono trattenuti. Dunque, i modelli contrattuali dovrebbero recare, nell'intestazione, denominazioni distinte, a seconda che la controparte del consumatore debba erogare il prestito ovvero compiere un'attività di ricerca del finanziatore. Inoltre, tutti i costi relativi ai servizi accessori dovrebbero essere inclusi nel TAEG.

Quanto ai ritardati pagamenti, il « giochino » delle finanziarie è il seguente: poiché chi ha avuto problemi con le banche è costretto a rivolgersi a loro, pagando tassi più alti, aprono il finanziamento e dicono che invieranno i bollettini di versamento in conto corrente postale, mediante i quali il consumatore potrà cominciare a pagare le rate. I bollettini arriveranno dopo tre mesi, e il consumatore comincerà a pagare le rate quando sarà già incorso nella mora, che avrà comportato la sua iscrizione nel cosiddetto elenco dei cattivi pagatori. In altre parole, il consumatore sarà obbligato a rimanere nell'ambito delle finanziarie, perché avrà il marchio che contraddistingue chi non può pagare, paga malamente o non vuole pagare. Queste situazioni devono essere sanate.

Per quanto riguarda il sovraindebitamento, ritengo che le carte *revolving* debbano essere vietate. Gli americani sono arrivati ad averne tredici: dopo la prima, hanno preso le altre per pagare i debiti contratti utilizzando le precedenti. Finché gli USA stampavano i dollari, le cose sono andate bene; le difficoltà sono sorte quando è stato fatto notare loro come, a

partire dal 1974, la bilancia commerciale statunitense non faccia registrare un dollaro di utile.

Mi auguro che la crisi non si superi ritornando a come eravamo prima: in tal caso, fra due anni ricominceremmo daccapo. Mi sembra, purtroppo, che le banche e le finanziarie non abbiano capito e stiano facendo di nuovo ricorso ai derivati. La tendenza sembrerebbe stabile e anche in leggera crescita. Con i derivati fanno gli affari i primi, quelli che giocano sul cavallo giusto, pronti a passare la palla, per così dire, a quelli che arrivano dopo. La catena di Sant'Antonio funziona così.

PRESIDENTE. Do la parola ai colleghi che intendano intervenire per porre quesiti o formulare osservazioni.

MAURIZIO FUGATTI. Ho ascoltato soltanto parte dell'ultimo intervento — e me ne scuso — ma penso che l'argomento oggetto delle domande che sinteticamente porrò sia comunque di loro conoscenza. Il dottor Novelli ha infatti accennato a ciò che accade quando non si paga una rata: si entra nell'elenco dei cattivi pagatori e, a quanto pare, non se ne esce più.

Orbene, nel caso di avvenuta iscrizione nei registri gestiti da soggetti privati (non di quelli tenuti da enti pubblici), quali sono le regole che stabiliscono quanto tempo si rimane iscritti una volta che l'insoluto è stato sanato? Inoltre, se si raggiunge con il creditore un accordo transattivo — il cosiddetto saldo a stralcio, per capirci —, il residuo rimane segnalato o si provvede alla cancellazione? Secondo le associazioni dei consumatori le norme vigenti sono chiare? Se io pago in ritardo tutto il dovuto, che cosa accade?

MAURO NOVELLI, Esperto dell'Adusbef. Fino ad alcuni mesi fa, i contratti non contemplavano neanche l'avvertenza che il mancato pagamento sarebbe stato segnalato a un sistema di informazioni creditizie. Alcune persone hanno saputo di essere state iscritte nei registri ai quali lei faceva riferimento, onorevole Fugatti, dopo cinque anni: quando sono andate a

comprare il frigorifero con un finanziamento, il negoziante l'ha negato perché, interrogando la banca dati, ha scoperto che cinque anni prima non era stata pagata una rata. Il consumatore non sapeva nulla del ritardato pagamento: come ho già detto, con il sistema del bollettino iniziale che arriva con tre mesi di ritardo si comincia a pagare quando si è già in mora per le prime due rate.

FABIO PICCIOLINI, Esperto dell'Adi-consum. Alcune regole sono contenute nel codice di deontologia e buona condotta allegato al decreto legislativo n. 196 del 2003, che fornisce certezze per quanto riguarda i tempi di conservazione dei dati: se il ritardo non è superiore a due rate o mesi, si rimane iscritti per dodici mesi dalla registrazione dell'avvenuta regolarizzazione; se il ritardo è superiore, il periodo di conservazione sale a ventiquattro mesi; nel caso di inadempimenti non regolarizzati, i dati sono conservati per tre anni dalla data di scadenza contrattuale o comunque dalla cessazione del rapporto. Per quel che riguarda il saldo a stralcio, onorevole Fugatti, si rimane segnalati per tutta la durata dell'inadempimento; poi, si viene cancellati, in conformità alle regole già esposte.

Credo che il codice deontologico, entrato in vigore il 1° gennaio 2005, debba essere aggiornato. Alcuni aspetti della disciplina non vanno bene.

Tuttavia, la questione deve essere inquadrata in un contesto più ampio. Non sono un fautore dei sistemi di informazione creditizia, ma credo che essi conservino una loro utilità. Non vedo soltanto il problema del mancato accesso al credito, ma anche quello di un accesso che va oltre le possibilità di una persona. In altre parole, se la banca non sa quanti prestiti ha contratto il consumatore, vi è il rischio che questi possa cacciarsi in una situazione di sovraindebitamento (o diventare preda di usurai). Una segnalazione corretta, che il consumatore possa controllare, a soggetti posti sotto il controllo di

un'autorità di vigilanza, con la possibilità di proporre anche reclamo, è un fatto positivo.

Aggiungo che le centrali rischi (come si chiamavano una volta), o sistemi di informazione creditizia (come si chiamano oggi), sono banche dati. Le finanziarie, le banche e gli altri soggetti che possono concedere dilazioni di pagamenti — si tratti di UniCredit, di Agos o di altri ancora — non sono affatto obbligati a rispettare le indicazioni del SIC: sta a loro decidere se erogare o meno il credito. Quindi, prestiamo attenzione a non confondere un fatto tecnico con la causa di certi comportamenti.

Grazie anche al lavoro delle associazioni dei consumatori, nel codice di deontologia e buona condotta è stabilito che il SIC deve indicare, nel caso in cui gli sia richiesto, il motivo che ha impedito la concessione di un credito, mentre la banca, che non ha tale obbligo, scarica la colpa sul SIC. Deve essere chiaro, invece, che la responsabilità ultima è sempre ed esclusivamente dell'intermediario bancario o finanziario.

SILVIA CASTRONOVI, *Relazioni esterne istituzionali di Altroconsumo*. Vorrei aggiungere una breve osservazione: il problema sta nel fatto che si tratta di una gestione privata. Proprio per la potenzialità che tali banche dati potrebbero avere nel contrastare il sovraindebitamento, sarebbe opportuno, da un lato, pensare a un sistema di controllo, di vigilanza, a una forma di gestione connotata da maggiore pubblicità e, dall'altro, introdurre l'obbligo di dare le informazioni relative alla banca dati al consumatore, il quale dovrebbe avere possibilità di accesso più ampie di quelle attualmente consentite.

Occorre considerare, poi, che i furti d'identità si verificano, spesso, proprio nel settore del credito al consumo, soprattutto per i nomi più diffusi (ad esempio, Giuseppe Rossi), non soltanto mediante l'utilizzazione di carte di credito (vengono rubati anche i codici fiscali). Il malcapitato consumatore, il quale o non si è indebitato o ha già rimborsato regolarmente il de-

naro avuto in prestito, si vede attribuita l'etichetta di cattivo pagatore e, per ottenere la cancellazione del suo nominativo dalla banca dati, è costretto ad affrontare incombenze defatiganti, non sempre coronate da successo.

Sarebbe opportuno approfondire, dal punto di vista legislativo, anche questo aspetto.

STEFANO CONTI, *Esperto della Federconsumatori*. Un'ultima osservazione: si finisce in CRIF (ma banche dati analoghe sono gestite da altri sistemi di informazioni creditizie: tra i più noti, Experian e la Centrale dei rischi della Banca d'Italia) anche nel momento in cui viene negato un finanziamento: in questo caso non perché il richiedente sia incorso in qualche inadempimento, ma perché, ad esempio, gli manca un 5 per cento di reddito per raggiungere i criteri di solvibilità.

MAURO NOVELLI, *Esperto dell'Adusbef*. O perché vi rinuncia.

STEFANO CONTI, *Esperto della Federconsumatori*. In caso di rinuncia si viene cancellati. Se, tuttavia, viene segnalato il mancato accoglimento della richiesta, perché la banca o l'intermediario finanziario ha accertato l'insufficienza degli elementi reddituali forniti dal richiedente, questi è costretto a fare, come si suole dire, il giro delle sette chiese e a spiegare, ora all'uno ora all'altro possibile finanziatore, per quale motivo il prestito gli è stato negato.

Quando si regolarizza un inadempimento si rimane segnalati per un dato numero di mesi, ma è chiaro che le banche dati di cui stiamo discorrendo forniscono soltanto informazioni, delle quali le banche possono tener conto oppure no: il potere di concedere il credito appartiene interamente alle banche e alle finanziarie.

Si finisce in CRIF addirittura per multe prescritte, non notificate da Equitalia Gerit: non se ne sa niente, non si è ricevuto alcun avviso, ma può capitare di prenderne conoscenza quando si va a chiedere un finanziamento!

Equitalia Gerit ha fatto segnalazioni di insoluti relativi a 500.000 multe fasulle, a seguito delle quali tantissime persone sono venute da noi per farsi cancellare dalla banca dati CRIF.

Se questo è il meccanismo, bisogna intervenire drasticamente sui sistemi di informazioni creditizie, altrimenti il cittadino rischia di rimanere molto spesso indifeso.

MATTEO BRAGANTINI. Il ragionamento che stiamo sviluppando mi induce a formulare una specifica domanda alle associazioni presenti.

Per certi versi, ritengo utili le banche dati, ove gestite bene. Peraltro, includerei tra le segnalazioni negative anche i mancati pagamenti dei tributi locali e di tutte le tasse, perché è immorale omettere di versare quanto è dovuto a tali titoli per avere maggior credito da spendere per i propri consumi.

Ciò premesso, si pone il problema di capire quale debba essere il rapporto tra diritto alla *privacy* e diritto all'informazione. Fa piacere al cittadino che molte banche dati conoscano il suo reddito, quanto è indebitato e se è un cattivo pagatore? Allora, egli deve avere la stessa possibilità: la tutela della *privacy* non deve impedire che gli arrivino le informazioni che ha interesse a ricevere (nel caso di furto di identità e via dicendo).

Dunque, qual è il limite della trasparenza? Il quesito non è di poco conto. Bisogna che anche i consumatori ci dicano quali tra le possibili scelte possano essere di loro gradimento.

MAURIZIO FUGATTI. Per quanto riguarda il registro dei cattivi pagatori, ricordo che il gruppo della Lega aveva presentato un emendamento al decreto-legge n. 155 del 2008 (cosiddetto salva banche). Ebbene, i rappresentanti della CRIF sono andati a sostenere in ogni sede (mancava soltanto la Presidenza della Repubblica) che la soluzione da noi proposta non era accettabile.

In sostanza, avevamo proposto una moratoria, perché nella lista dei cattivi pa-

gatori finiscono, in questo momento di crisi, non soltanto i « banditi », ma anche famiglie sane. Quando, fra sei mesi o fra due anni, saremo usciti dalla crisi (come speriamo), anche molte persone oneste avranno difficoltà a ripartire, in quanto la loro reputazione creditizia risulterà compromessa. Forse, l'emendamento era scritto male.

Nell'audizione svoltasi il 23 giugno la CRIF ha sostenuto che le segnalazioni negative dovrebbero riguardare anche le fatture non pagate, ad esempio, per le utenze dell'energia elettrica o del gas. In tal caso, chi dimenticasse di pagare la fattura alla data di scadenza entrerebbe nei predetti registri e non ne uscirebbe più.

Su tale aspetto noi legislatori dovremo sicuramente lavorare.

PRESIDENTE. Al di là delle questioni che sono state illustrate oggi, molte delle quali ci erano già note (abbiamo deliberato un'indagine sul credito al consumo perché ci erano pervenute svariate segnalazioni), mi interessa avere una fotografia, come ho detto in apertura, dello stato dell'arte.

Il nostro compito è, infatti, quello di legiferare, avendo riguardo anche alla normativa che disciplina l'attività dei soggetti investiti di funzioni di supervisione nel settore del credito al consumo. Nel corso delle audizioni apprendiamo di tante vicende che riguardano i cittadini (ci capita anche di assistere, talvolta, al solito rimpallo di responsabilità), ma alla fine spetta a noi il compito di decidere, nell'esercizio della nostra funzione di legislatori, dove e come intervenire.

Quando ricevete segnalazioni, a quali interlocutori vi rivolgete? Quali sono le carenze che ravvisate sotto il profilo dei controlli? Trovate uditori attenti o che tendono a dimenticare? A noi interessa sapere come funziona il meccanismo perché, se sono necessarie modifiche legislative, bisogna intervenire chirurgicamente, laddove si presentano i problemi.

SILVIA CASTRONOVI, *Relazioni esterne istituzionali di Altroconsumo*. In

breve, il problema della banca dati CRIF sta proprio nel fatto che è gestita privatamente: la società ha tutto l'interesse a trattare dati e a stringere anche accordi con altre aziende, per farsi pagare ancora di più l'accesso ai propri archivi. È necessario, quindi, che la gestione non sia esclusivamente privatistica e di tipo monopolistico. Occorrerebbe almeno prevedere una vigilanza da parte di un'autorità indipendente. Non so bene quale sistema indicare, ma sicuramente quello attuale non è il migliore.

Le orecchie più attente che abbiamo trovato, come associazione, sono state quelle dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato. Recentemente, proprio su segnalazione di alcuni consumatori, a tre società finanziarie sono state comminate sanzioni per un totale di 850.000 euro, per pratiche commerciali scorrette (mi riferisco a Findomestic Banca Spa, Mediamarket Spa e GRE Spa, operatori di dimensioni anche ragguardevoli).

Come si sa, Bankitalia è caratterizzata da una struttura più « giurassica » e lenta - adopero tali aggettivi per rendere il più possibile chiaro il concetto -, ma si sta aprendo all'opera di sensibilizzazione che le associazioni dei consumatori e dei risparmiatori stanno svolgendo, mediante segnalazioni anche particolareggiate.

Penso che debba intervenire anche un cambiamento di ottica. La Commissione europea è intervenuta con la nuova direttiva sul credito ai consumatori, di cui auspichiamo la più sollecita attuazione.

Noi proviamo a parlare a tutti, ma le sensibilità sono diverse. Quello dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato è un esempio positivo.

PRESIDENTE. A seguito di segnalazioni, l'Autorità garante della concorrenza e del mercato avvia istruttorie, all'esito delle quali può comminare sanzioni. È evidente, tuttavia, la necessità di una regolamentazione che, da un lato, introduca più stringenti requisiti di accesso all'attività di mediatore creditizio e di agente in attività finanziaria e, dall'altro, istituisca

un efficace sistema di vigilanza sui circa 160.000 soggetti operanti sul mercato.

È vero che Bankitalia ha 8.000 dipendenti, parte dei quali potrebbero essere utilizzati...

STEFANO CONTI, Esperto della Federconsumatori. Non più; adesso ne ha 3.000. È in corso una modifica dell'articolazione territoriale che prevede la cessazione di molte filiali.

PRESIDENTE. Siamo all'inizio di un processo « giurassico », come osservava la dottoressa Castronovi.

La necessità di intervenire sotto il profilo della vigilanza è evidente. Se tra i mediatori e gli agenti sono compresi anche i *broker* automobilistici, come immagino, si capisce come si arrivi a un numero tanto elevato. Si può anche decidere di impedire a un venditore di auto di fare il procacciatore per una società finanziaria, ma bisogna valutare l'argomento con la dovuta attenzione.

FABIO PICCIOLINI, Esperto dell'Adi-consum. Parto da questo punto per arrivare alle altre questioni poste.

Noi abbiamo provato a scrivere gli interventi fondamentali. Quello concernente i mediatori creditizi e gli agenti in attività finanziaria è sicuramente utile. È stato già detto che tali soggetti sono presenti sul mercato in numero di 160.000 e che circa 9.000 hanno personalità giuridica. Si tratta di una questione da affrontare con urgenza. So che la competente direzione del Ministero dell'economia e delle finanze vi sta lavorando.

Esiste un problema di sovraindebitamento delle famiglie italiane? Non sarà caotico e pesante come negli Stati Uniti o in Svezia, ma il fenomeno è sicuramente presente anche da noi, sia pure a macchia di leopardo. Ebbene, il disegno di legge Centaro, che prevede anche misure di sostegno per le famiglie che si trovano in difficoltà finanziaria, è stato approvato dal Senato e trasmesso alla Camera. Ne auspichiamo l'approvazione definitiva in tempi abbastanza rapidi.

Nella fotografia, signor presidente, le persone non si indebitano, da un lato perché non hanno più soldi, dall'altro perché le banche non li prestano. Questa è la realtà. Il credito al consumo è fermo, fatta eccezione per il credito collegato all'utilizzo delle carte *revolving*, che vanno di moda, e per quello garantito mediante cessione del quinto dello stipendio.

Per quanto riguarda gli interlocutori, ve ne sono di tutti i tipi: alcuni sono disposti addirittura a stringere accordi con noi, a fare conciliazioni e a ristrutturare i prestiti; altri nemmeno rispondono alle nostre lettere. Con due o tre banche, che non rispettano le norme, non sappiamo più a chi appellarci. Posso tranquillamente fare un nome: Meliorbanca non rispetta la norma sulla portabilità del conto. Abbiamo scritto all'ABI, alla Banca d'Italia, all'Antitrust, ma senza ottenere risultati, perché la banca non si presenta davanti al notaio.

Con riferimento alla moratoria, premesso che ho appreso soltanto adesso...

PRESIDENTE. Mi scusi se la interrompo, ma vorrei un chiarimento: avete segnalato, ma nessuno vi ha risposto?

FABIO PICCIOLINI, Esperto dell'Adi-consum. Ci hanno risposto le istituzioni, ma Meliorbanca (vi assicuro che non è la sola; potrei citare Barclays e altre ancora) non risponde neanche agli organismi ai quali è associata. Purtroppo, questa è la realtà.

Quanto alla moratoria concernente le segnalazioni negative ai sistemi di informazioni creditizie, nell'apprendere con soddisfazione che l'ABI ha finalmente predisposto la moratoria sui mutui per le famiglie in difficoltà (l'ha anticipata, e questo è un fatto positivo, una volta tanto), mi permetto di sottolineare due aspetti.

In primo luogo, dovremmo ricordarci sempre che, insieme alle famiglie in difficoltà, c'è anche il risparmio depositato, che rappresenta l'altra faccia della medaglia. Si tratta dei risparmi di chi è riuscito a mettere da parte qualche soldo, che vengono utilizzati soprattutto per fare cre-

dito (anche perché, ormai, investire sul mercato non rende più niente). Va benissimo, dunque, la moratoria. Ne sono ben felice. Bisognerebbe evitare, tuttavia, una moratoria generalizzata per tutti.

In secondo luogo, l'ho detto e lo riconfermo, il codice di deontologia e buona condotta per i sistemi di informazioni creditizie deve essere rivisto (e ciò richiede l'intervento del Garante della *privacy*). Sapeste, però, qual è il problema? Mentre i sistemi di informazioni creditizie privati sono tenuti all'osservanza del codice, la Banca d'Italia non lo è, e nemmeno le singole banche. Pertanto, abbiamo casi di banche che hanno archivi di vent'anni, non di un anno o due. Chi ha la mia età (come Mauro Novelli) ricorda sicuramente che il Banco di Napoli aveva un archivio storico di vent'anni. È evidente che poi non danno credito!

Quando si metterà nuovamente mano al codice deontologico — e secondo me si tratta di un'operazione da compiere — tutti dovranno esservi sottoposti, non alcuni sì e altri no.

Ripeto: io voglio che il mio deposito sia garantito. Inoltre, poiché sono un buon pagatore, desidererei pagare un po' di interessi in meno, come avviene nei Paesi più avanzati (considerata la mia età, temo che non vedrò mai realizzato il mio desiderio). Oggi, invece, il tasso di interesse è uguale per tutti, si tratti di buoni o di cattivi pagatori. A mio avviso, questo non è un elemento di democrazia economica, e nemmeno di democrazia finanziaria.

Rivediamo quindi il codice, dando maggiori regole anche ai SIC, ma stabiliamo che esso si applica anche alle singole banche. Credo che vent'anni di sistema informativo aziendale siano una vergogna per il Paese, non solamente per il Banco di Napoli.

STEFANO CONTI, Esperto della Feder-consumatori. Per quanto riguarda CRIF, la società gestisce informazioni finanziarie. Mi pare un po' eccessivo, dunque, che l'insoluto relativo a una bolletta dell'ENEL

— per carità, noi siamo per la trasparenza di tutti gli atti — finisca nella banca dati della CRIF.

MAURIZIO FUGATTI. Questa è la richiesta che hanno avanzato loro.

STEFANO CONTI, *Esperto della Federconsumatori*. Perché sono privati: per ogni transazione ricevono un compenso.

In Italia, vi è la Centrale dei rischi della Banca d'Italia, che è pubblica e raccoglie i dati relativi ai rapporti di credito di importo pari o superiori a 75.000 euro (adesso, la soglia è scesa a 30.000 euro), alla quale si aggiungono altri sistemi di informazioni creditizie gestiti da privati, i quali, ovviamente, hanno tutto l'interesse a fare in modo che nei loro archivi finiscano altre informazioni, la cui gestione (inserimento, cancellazione e via elencando) produce introiti.

A mio giudizio, sarebbe opportuno affidare la gestione di tali sistemi non a privati, ma a enti pubblici, come Consob, Banca d'Italia, Ministero dell'economia (o altro). Così facendo, nessuno potrebbe nutrire il sospetto che la gestione dei dati possa essere condizionata da interessi economici. Naturalmente, bisognerebbe stabilire criteri di raccolta adeguati: registrare gli insoluti relativi alle bollette dell'ENEL mi parrebbe eccessivo, anche perché non sarebbe facile gestire una simile mole di informazioni.

MATTEO BRAGANTINI. Dipende: se si tratta di una persona che non paga da anni la bolletta dell'ENEL o le tasse locali, come succede, ad esempio, in provincia di Reggio Calabria, il criterio da lei indicato, dottor Conti, non va bene.

STEFANO CONTI, *Esperto della Federconsumatori*. Infatti, Equitalia li segnala.

MATTEO BRAGANTINI. Bisogna capire. Ripropongo la domanda, perché la questione è di una certa importanza: i consumatori sono convinti di volere la trasparenza?

STEFANO CONTI, *Esperto della Federconsumatori*. Noi vogliamo sempre la trasparenza, ci mancherebbe altro!

MATTEO BRAGANTINI. Come dicevo, bisogna capire se i consumatori vogliono la trasparenza ovvero preferiscano avere tassi di interesse uguali per tutti (magari, molti furbetti fanno finta di non sapere quali conseguenze discenderebbero dall'una o dall'altra scelta).

Io sarei per la trasparenza totale, ma vorrei che vi fosse anche — come gruppo ne siamo estremamente convinti — la possibilità di addurre giustificazioni. Per esempio, se ho pagato la bolletta o la rata del finanziamento due giorni dopo la scadenza, perché il bollettino di versamento mi è arrivato in ritardo (e succede), devo avere la possibilità di giustificare il mio inadempimento.

STEFANO CONTI, *Esperto della Federconsumatori*. Bisogna affinare le regole.

MATTEO BRAGANTINI. Altrimenti, si rischiano fallimenti come quelli del Banco di Napoli, che è fallito più di una volta per avere erogato finanziamenti in alcune zone del Paese, dopo di che i soliti cittadini hanno dovuto pagare per tutti. Bisogna capire come fare.

STEFANO CONTI, *Esperto della Federconsumatori*. La natura pubblica del gestore è condizione per l'inserimento di ulteriori informazioni nelle banche dati dei SIC.

MAURO NOVELLI, *Esperto dell'Adusbef*. Dovrebbe essere assicurata la trasparenza massima; sul versante fiscale dovrebbe occuparsene, però, un'agenzia pubblica.

Desidero richiamare l'attenzione della Commissione su un fatto specifico. A quanto pare, la CRIF ha cominciato a formare « pacchetti » di informazioni e a rivenderli. In sostanza, se scoprono che il tal consumatore non ha pagato la rata della rivista di teatro alla quale è abbonato, ne deducono che va a teatro; si

rivolgono, allora, alla rivista concorrente e la informano che quel consumatore va a teatro, consentendole di proporgli l'abbonamento alla nuova rivista.

Se non sbaglio, l'UIC, che cura la gestione degli elenchi degli intermediari finanziari, ha anche capacità di indagine.

FABIO PICCIOLINI, *Esperto dell'Adi-consum*. Non più. Le funzioni dell'UIC sono state assunte dalla Banca d'Italia.

MAURO NOVELLI, *Esperto dell'Adusbef*. L'UIC è confluito nella Banca d'Italia. Si potrebbe prevedere un intervento da parte di quest'ultima nel caso in cui un consumatore segnalasse situazioni illegali o ai limiti della legge (ad esempio, che la CRIF sta mettendo in circolazione i suoi dati).

Noi, da praticoni, cosa facciamo? Dal momento che abbiamo lavorato in banca — almeno noi dell'Adusbef, ma vedo che lo stesso vale per tre su quattro dei presenti — mettiamo in piazza le vicende di cui veniamo a conoscenza, poiché ciò rappresenta un problema per le banche. Quando non ci rispondono, scriviamo al presidente della banca, alla Banca d'Italia e alla Consob (se la questione riguarda titoli). Adesso facciamo scrivere anche al Ministro dell'economia e delle finanze. È molto difficile che il Ministro Tremonti legga la lettera di protesta del consumatore; tuttavia, quando la banca si vede esposta alla pubblica disapprovazione, perché il suo ufficio reclami non ha risposto, comincia a essere più cauta. Se si strilla a casa loro, le finestre sono chiuse, e le banche stanno tranquille; se si apre la finestra, e si porta la lamentela in piazza, cominciano a tremare.

Questi, però, sono sistemi da praticoni. Il legislatore dovrebbe fare in modo che la capacità del praticone diventi di pubblico dominio.

PRESIDENTE. Il Ministro Tremonti è sempre molto interessato alle vicende che riguardano le banche.

MAURO NOVELLI, *Esperto dell'Adusbef*. Allora insisteremo.

FABIO PICCIOLINI, *Esperto dell'Adi-consum*. Mi permetta, signor presidente, di integrare la risposta alla sua domanda, che era molto giusta.

Come hanno ripetuto tutti i colleghi, è ovvio che le esigenze di trasparenza e quelle di *privacy* debbono essere conciliate. A tale proposito, vorrei portare un esempio di come possono essere utili — adesso faccio un po' di *spot* — le associazioni dei consumatori. Quando, nel 2004, fu sottoscritto il codice di deontologia e buona condotta per i sistemi di informazioni creditizie, costituì argomento di discussione, per almeno venti giorni, l'inclusione tra i soggetti partecipanti dei gestori di telefonia (che in precedenza avevano accesso ai SIC). Noi fummo contrari. Riteniamo ancora oggi che il sistema di informazione debba essere un fatto sociale e non possa diventare, al contrario, un fatto commerciale: da un lato, deve servire a concedere il credito giusto alla persona giusta, a quella che è in grado di rimborsarlo; dall'altro, deve tutelare il risparmio dei cittadini.

Le associazioni dei consumatori sono molto attente alla massima trasparenza. Ripeto: se risulta che sono un buon pagatore, voglio pagare, possibilmente, un tasso di interesse inferiore; se non ho multe arretrate con Equitalia Gerit, o con chiunque altro, voglio che si sappia, perché ciò vuol dire che sono un buon cittadino. Devono essere garantiti la possibilità di reclamo e, ovviamente, il rispetto della *privacy*.

Non ne sono a conoscenza, ma se qualcuno vende « pacchetti », la legge non lo consente. Tale comportamento va denunciato. Cito per tutti il caso di Pippo Baudo, per sottolineare che si trattava di un'operazione vietata dalla legge. Se l'amico Novelli, o chiunque altro, è a conoscenza di simili condotte, dobbiamo denunciarle, perché sono vietate. Allo stesso tempo, vorrei che fossero oggetto di considerazione non soltanto i comportamenti del cittadino « cattivo », ma anche le esigenze di quello « buono ».

PRESIDENTE. L'Antitrust ha comminato sanzioni anche a Barclays Bank, per pratiche commerciali scorrette in materia di mutui.

Ringrazio i rappresentanti delle associazioni dei consumatori, i quali ci hanno fornito elementi molto interessanti, e autorizzo la pubblicazione, in allegato al resoconto stenografico della seduta, della documentazione da essi consegnata (*vedi allegato*).

Dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 15,45.

*IL CONSIGLIERE CAPO DEL SERVIZIO RESOCONTI
ESTENSORE DEL PROCESSO VERBALE*

DOTT. GUGLIELMO ROMANO

*Licenziato per la stampa
l'11 febbraio 2010.*

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

ALLEGATO

PAGINA BIANCA



indipendenti efficaci dalla tua parte

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

Contributo di Altroconsumo**Indagine conoscitiva sul credito al consumo.
VI Commissione Finanze Camera dei Deputati****Roma, 21 ottobre 2009**

Altroconsumo¹ ringrazia la Commissione Finanze della Camera dei Deputati per l'opportunità offerta, tramite questa indagine conoscitiva, di poter condividere le proprie perplessità e proposte sul credito al consumo.

Premessa.

Il settore del credito al consumo ha subito un notevole sviluppo in Italia negli ultimi anni, anche se nel nostro Paese i livelli d'indebitamento ancora lontani da Paesi come la Francia, l'Inghilterra, gli Stati Uniti.

La rapida crescita del settore ha fatto sì che l'offerta avvenisse spesso in maniera scorretta nei confronti di persone non pienamente consapevoli degli strumenti che andavano a sottoscrivere.

Spesso è evidente di poca trasparenza nell'offerta, la cattiva informativa precontrattuale ad iniziare dai messaggi pubblicitari ingannevoli che dimostrano come gli operatori spesso non rispettano la normativa di riferimento, la quale peraltro sotto molti aspetti ha degli evidenti vuoti di regolamentazione.

Per questo motivo siamo in attesa che in Italia sia recepita la nuova Direttiva n.2008/48 sul credito al consumo prevista entro maggio 2010.

Siamo fiduciosi che la nuova direttiva contribuirà a risolvere molte delle attuali problematiche in tale settore, con interessanti novità, fra le quali segnaliamo:

- a) un campo di applicazione più ampio. Si arriva, infatti, a coprire finanziamenti fino a 75.000 euro contro i 30.000 euro attuali;

¹ Altroconsumo, iscritta ai sensi dell'art. 137 del Codice del Consumo nell'elenco delle associazioni dei consumatori a livello nazionale, con oltre 300.000 soci in tutta Italia è la più rappresentativa del Paese ed è unico membro BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs) del quale è alla presidenza l'Avv. Paolo Martinello, presidente di Altroconsumo.



indipendenti efficaci dalla tua parte

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

- b) maggiore trasparenza sia nei messaggi pubblicitari, che dovranno seguire uno schema tipo, sia nell'informativa precontrattuale;
- c) una definizione più ampia di Taeg, che includerà tutte le spese legate alla concessione ed alla gestione del finanziamento.

LA “DOZZINA” DELLE PROBLEMATICHE RELATIVE AL CREDITO AL CONSUMO.

1) Prestiti finalizzati: poca informativa precontrattuale.

Nel corso del 2005, del 2007 e a fine 2008-inizio 2009 Altroconsumo ha svolto tre inchieste sul mercato del credito al consumo in Italia, dalle quali è emerso che le scorrettezze, la disinformazione, le carenze normative e più in generale le zone d'ombra sono ancora molte. Nell'ultima inchiesta solo in 86 casi sulle 285 offerte, dunque in poco più del 30% delle proposte, ci hanno comunicato il Taeg “vero” del prestito.

Nel 70% circa dei casi il consumatore o non ha avuto l'informazione o le ha avute errate.

Nella maggior parte dei casi, inoltre, l'offerta avviene in maniera frettolosa, dando indicazioni sommarie e spesso non veritiere sul Taeg, l'indicatore sintetico del costo che tra l'altro è l'informazione da tenere presente per individuare il vero costo di un finanziamento.

E' molto preoccupante poi che nei negozi i volantini pubblicitari sostituiscono i foglietti informativi e l'informativa precontrattuale, inoltre sempre più spesso il prestito, diventa una leva di marketing e dunque accompagna il prezzo del prodotto.

La legge prevede in capo alla finanziaria/banca che offre i suoi prestiti usando gli esercizi convenzionati una responsabilità sulla documentazione e sull'informativa precontrattuale da fornire ai consumatori, che non può essere “scaricata” sugli addetti alle vendite dei vari centri commerciali e negozi.

La stessa Banca d'Italia dietro nostra segnalazione ha avviato un'indagine proprio per verificare la presenza dei foglietti nei punti vendita che offrono prestiti finalizzati.

E' palese che manchi la possibilità per il cliente di conoscere prima della conclusione del contratto le caratteristiche del prodotto, anche perché le finanziarie utilizzano come intermediari del credito personale formato per vendere, senza investire minimamente nella loro formazione professionale.

Nelle nostre inchieste frequentemente abbiamo incontrato persone che non conoscevano minimamente la differenza tra TAN e TAEG e non sapevano l'importo dell'imposta di bollo.

► **Altroconsumo chiede dunque che le finanziarie investano maggiormente nella formazione delle persone che offrono prestiti finalizzati.**



Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

indipendenti efficaci dalla tua parte

2) Prestiti finalizzati on line.

Il credito al consumo, che già di per sé ha dei tratti preoccupanti di mancanza di trasparenza **risulta amplificata e peggiorata quando i prestiti finalizzati riguardano gli acquisti on line e quindi sono sottoscritti via internet.**

Anche in questo caso possiamo denunciare dei seri problemi di trasparenza nell'offerta grazie ad una nostra inchiesta svolta a febbraio 2007 su 26 siti di commercio elettronico che permettono di pagare gli acquisti on line con un prestito finalizzato anch'esso fatto on line.

Abbiamo riscontrato che le offerte di finanziamento dei 26 siti erano di due istituzioni finanziarie; questo mercato ristretto/olipolistico ovviamente amplifica i problemi di trasparenza.

Dalla nostra inchiesta risulta, inoltre, che nella home page dei siti di commercio elettronico si trova solo una descrizione sintetica del pagamento a rate, all'interno delle "condizioni generali di vendita" con cui il cliente non conosce neppure il tasso d'interesse e il TAEG.

Tali informazioni potranno essere conosciute con certezza solo dopo aver concluso l'ordine e scelto come modalità di pagamento quello a rate.

Interessanti novità sull'informativa precontrattuale saranno comunque introdotte nella nuova Direttiva.

Il consumatore in tempo utile e prima della conclusione del contratto, potrà confrontare le offerte in modo che possa prendere una decisione con cognizione di causa in merito al contratto di credito che vuole concludere.

Infatti il creditore e/o l'intermediario del credito devono consegnare al consumatore un modulo standardizzato chiamato EBIC "Informazioni europee di base relative al credito ai consumatori".

Riteniamo che tale nuova Direttiva possa dare una positiva spinta effettiva alle informazioni precontrattuali che sono un elemento fondamentale per il confronto delle offerte e per una scelta consapevole.

Il nuovo modulo è un passo in avanti rispetto al foglietto informativo, visto che se il cliente fornisce le informazioni sul finanziamento che vuole ottenere sarà oltre standardizzato anche personalizzato, pur se sussisterà il rischio che pure questi moduli possano poi alla fine non essere consegnati ai clienti, come accade per l'Esis dei mutui.

La consegna dell'EBIC è comunque prevista da una normativa europea che sarà recepita dallo Stato Italiano, dunque è un obbligo di legge e, pertanto, ci auguriamo che le sanzioni, che gli Stati applicheranno per il mancato rispetto delle regole siano significative, altrimenti si rischia di vanificare ancora una volta un provvedimento molto importante per la trasparenza dell'offerta, attualmente vischiosa e non chiara.



indipendenti efficaci dalla tua parte

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

3) Le carte di credito revolving.

Altro strumento di credito al consumo offerto con poca trasparenza sono le carte di credito revolving.

Le difficoltà di trasparenza dell'offerta sono amplificate dalla natura del contratto combinato, tipico di questo strumento: insieme carta di pagamento e forma di finanziamento di credito al consumo.

Le carte di credito revolving sono una forma di credito al consumo che ha avuto grossa fortuna negli ultimi anni e che è poco conosciuta dagli stessi utenti spesso inconsapevoli della reale natura e funzionamento di strumento finanziario².

Nella maggior parte dei casi si tratta di carte che hanno dei tassi d'interesse di molto superiori a quelli dei prestiti personali o agli scoperti di conto corrente.

Analizzando le condizioni di rateizzazione di 114 carte in media l'ISC risulta essere del 17,12% e diventa il 19% includendo anche le spese di invio dell'e/c che a nostro avviso devono essere incluse nel calcolo dell'indicatore sintetico del costo.

E' inoltre preoccupante la tecnica di vendita utilizzata con le carte revolving, la c.d. **tecnica pushing.**

E', infatti, la rete di vendita che piazza le carte, non è il consumatore che le cerca; questo comporta che è assai più probabile che la scelta non sia fatta in maniera consapevole.

Tale tecnica è comunque una prassi di vendita molto pericolosa, tant'è che ultimamente è stata multata anche dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato³.

² Molte sono le segnalazioni in questo senso che la nostra associazione ha ricevuto.

Il contratto di una carta di credito revolving essendo un contratto combinato, in quanto è insieme uno strumento di pagamento e un prodotto di finanziamento è in molti **casi vessatorio**.

Altroconsumo sta avviando un'azione inibitoria nei confronti dei principali operatori per rendere i contratti più chiari e trasparenti.

Anche il "XXIII Rapporto sul risparmio e sui risparmiatori" in Italia di BNL/Centro Einaudi si è occupato del problema evidenziando che ben il 22% dei titolari di carta revolving non conosce la natura del servizio offerto.

³ L'AGCM ha sanzionato Findomestic- leader nel mercato delle carte revolving e dei finanziamenti di credito al consumo-, Mediamarket - società che gestisce il marchio Media World- e G.R.E. - società che gestisce il marchio Trony- per pratiche commerciali scorrette.

Findomestic è stata multata per 430.000 euro, Mediamarket per 230.000 euro e GRE per 190.000 euro. In totale dunque le sanzioni ammontano a ben 850.000 euro.



indipendenti efficaci dalla tua parte

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

4) Carte in trasformazione: da semplici fidelity a carte revolving.

Una prassi sempre più diffusa, che abbiamo riscontrato molto di frequente anche nella nostra inchiesta sul campo di fine 2008/inizio 2009, è quella di far diventare le carte fedeltà (quelle che servono a concedere sconti nei negozi e a raccogliere i punti per concorsi a premi) delle carte revolving, dunque carte che permettono l'accesso a condizioni di favore per rateizzazioni legate ad acquisti nei negozi della catena e a linee di credito per rateizzare le altre spese nei negozi convenzionati col circuito della carta (Visa o Mastercard) a tassi di mercato (il tasso massimo oltre cui scatta l'usura è oggi il 25,62%).

Chi le possiede non è spesso consapevole di quale sia il loro costo quando sono utilizzate in negozi diversi da quelli con cui siete affiliati; il cliente, infatti, non è perfettamente a conoscenza del funzionamento della doppia linea di credito.

E' ancora una volta un problema di trasparenza e di correttezza nella vendita del prodotto.

5) Polizze vita facoltative, ma obbligatorie.

Molto diffusa è un'altra pratica di vendita poco corretta e cioè quello di prevedere nei foglietti informativi e nel contratto del prestito o della carta la stipulazione di un'assicurazione sulla vita facoltativa.

La polizza formalmente non è obbligatoria, ma lo diventa nella pratica in quanto l'operatore non concede il credito se il consumatore non sottoscrive la polizza. Peraltro quando si decide di estinguere anticipatamente il finanziamento si pone il grosso problema della perdita di parte del premio unico per una copertura che non potrà essere più utilizzata.

► **Occorre pensare ad un rimborso del rateo di premio non utilizzato.**

6) I mediatori ed i loro compensi

Il mediatore è l'operatore che mette in contatto una banca/finanziaria con un consumatore per la sottoscrizione di un finanziamento e riceve un compenso dall'operatore e dal cliente⁴.

⁴ Altroconsumo ritiene che le disposizioni che sarebbero state introdotte nell'ordinamento dal disegno di legge Pinza di luglio 2007 avrebbero risolto molti dei problemi di correttezza che oggi sono presenti nel mercato della mediazione creditizia.

Il DDL Pinza n.3015, avrebbe introdotto interessanti novità:

CAPITALE MINIMO DI ALMENO 120.000 EURO, FORMA DI SOCIETA', L'ISCRIZIONE NELL'ELENCO CON PROVA VALUTATIVA O REQUISITI PROFESSIONALI, UN ELENCO TENUTO DA ORGANISMO IN CUI PER LA PRIMA VOLTA ENTRANO ANCHE I RAPPRESENTANTI DEI CONSUMATORI.



indipendenti efficaci dalla tua parte

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

Negli ultimi anni i comportamenti scorretti di alcuni operatori hanno fatto sì che il consumatore medio considerasse la figura del mediatore in maniera negativa, spesso come l'ultima figura alla quale rivolgersi per accedere al credito quando le banche o le finanziarie non lo giudicavano degno di accedere ad un prestito.

In realtà, la figura del mediatore deve essere rivalutata, diventare quella di un **consulente terzo** che facendo da tramite tra intermediari e cliente ha la possibilità di **ottenere per il cliente dei vantaggi economici che il consumatore da solo difficilmente potrebbe ottenere e fare consulenza su dei prodotti spesso complessi.**

► **A nostro avviso occorre:**

- operare affinché tutte le persone che collaborano con società di mediazione creditizia abbiano una **formazione adeguata**, come accade oggi con Il Registro unico degli intermediari in cui sono iscritti dopo una prova valutativa anche i collaboratori di banche o compagnie che offrono prodotti assicurativi ai consumatori.
- creare un organismo che come l'Arbitro bancario e finanziario dia la possibilità al consumatore di avere risposte rapide e non costose ai reclami;
- avere la certezza della sanzione per gli operatori scorretti da parte anche dell'Autorità di Vigilanza in modo che la trasparenza deve essere fatta rispettare;
- il TAEG pubblicizzato dal mediatore deve contenere il costo della mediazione;
- favorire, infine, i mediatori senza accordi di esclusiva con banche/intermediari; in questo modo il consumatore può avere maggiori possibilità di ottenere le condizioni di prestito migliori grazie alla concorrenza tra operatori e grazie alle trattative che il mediatore potrà mettere in atto sfruttando il suo più elevato potere contrattuale come accade oggi per i broker assicurativi.

7) **La pubblicità "fuori legge".**

Oggi in Italia l'articolo 123 del TUB recita: *"Gli annunci pubblicitari e le offerte effettuati con qualsiasi mezzo, con cui un soggetto dichiara il tasso d'interesse o altre cifre concernenti il costo del credito, indicano il Taeg ed il relativo periodo di validità."*

La nuova direttiva sul credito al consumo impone un elenco dettagliato d'informazioni di base che deve essere presente in qualsiasi pubblicità che indichi tasso d'interesse o altre cifre riguardanti il costo del credito e precisa anche che le informazioni di base devono avere forma chiara, concisa e graficamente evidenziata.



Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano
Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288
www.altroconsumo.it

indipendenti efficaci dalla tua parte

Queste nuove regole probabilmente risolveranno i grossi problemi legati alla pubblicità di credito al consumo oggi, che quasi sempre evidenziano qualsiasi condizione ma non il Taeg che è l'elemento fondamentale da conoscere per fare una scelta consapevole.

E' poco trasparente ed è un modo di eludere la legge, scrivere in note a caratteri minuscoli il TAEG e le spese mettendo in evidenza una rata che può sembrare piccola ma che nulla dice circa il costo effettivo del finanziamento, in quanto non evidenziano il capitale finanziato e la durata del finanziamento.

E' frequente, infatti, trovare pubblicizzato un prestito con in evidenza un Tasso zero senza specificare il TAEG .

► I messaggi ingannevoli possono essere denunciati all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e a nostro avviso alla stessa Autorità potrebbe essere affidato anche un controllo preventivo sulle pubblicità di credito al consumo, in modo da poter prevenire i problemi prima del danno.

8) Cessione del quinto.

I finanziamenti di cessione del quinto nell'ultimo anno si sono molto diffusi.

Si tratta, infatti, di prestiti "ultima spiaggia" cui hanno accesso anche persone che difficilmente potrebbero ottenere credito con altre forme di prestito. Il pagamento delle rate della cessione del quinto avviene attraverso l'utilizzo diretto dello stipendio o della pensione del finanziato; si tratta dunque di prestiti garantiti che hanno un'alta possibilità di essere ripagati.

Le problematiche principali riguardano ancora una volta la copertura assicurativa sulla vita che per questi finanziamenti è obbligatoria ed imposta dalla legge. E' evidente come questa copertura possa raggiungere cifre molto elevate soprattutto quando per la cessione del quinto della pensione il finanziato è un pensionato; eppure il costo della polizza non è incluso nel Taeg perché si tratta di una copertura imposta per legge.

► A nostro avviso è necessario dare la possibilità di un confronto equo e trasparente del prodotto con altri finanziamenti e questo può essere fatto solo se si introduce un indicatore sintetico onnicomprensivo di tutti i costi che si devono sostenere per accedere al credito.



Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano
Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288
www.altroconsumo.it

indipendenti efficaci dalla tua parte

9) Tassi usurari.

Dal 2006 la Banca d'Italia pubblica ogni trimestre i tassi medi ai sensi della legge sull'usura; questi tassi medi aumentati della metà indicano il tasso limite ai fini dell'usura, dunque la soglia al di sopra della quale un tasso è considerato usurario.

Una nuova regolamentazione prevede ora che i tassi medi siano molto simili al TAEG. Guardiamo con favore a questa innovazione, che contrasta la prassi seguita da molti operatori di mercato che applicavano alle operazioni di finanziamento costi di vario genere che di fatto facevano salire i tassi dei finanziamenti ben al di sopra del limite usurario⁵.

► **Per rendere veramente fruibile la tabella da tutti riteniamo sia necessario inserire una colonna con i tassi soglia, in quanto indicare solo i tassi medi non è sufficiente perchè il consumatore deve subito capire se il TAEG che gli applicheranno supera o meno il tasso soglia ai fini dell'usura.**

10) Il rischio di sovraindebitamento ed il credito responsabile.

Nella nuova Direttiva sul credito al consumo è previsto espressamente che, prima della conclusione del contratto, il creditore, banca o finanziaria, valuti il merito creditizio del consumatore, usando anche le informazioni fornite dal consumatore stesso e se necessario usando anche dati, per verificare l'affidabilità finanziaria del soggetto attraverso l'interrogazione delle cosiddette "centrali rischi private". Inoltre si chiede agli Stati di prevedere che, nel caso in cui il consumatore richieda un incremento del credito, allora la banca/finanziaria aggiorni le sue valutazioni di merito creditizio. Se il rifiuto del credito si basa sulla consultazione di una banca dati il creditore informa il consumatore immediatamente e gratuitamente del risultato e gli indica gli estremi della banca dati utilizzata.

E' previsto che nei moduli consegnati al cliente siano esplicitate anche le conseguenze negative dei ritardi nei pagamenti.

Per la prima volta in una normativa si parla a chiare lettere di credito responsabile, che è sicuramente l'elemento cui puntare per evitare i rischi del sovraindebitamento.

► **Altroconsumo da sempre sostiene l'importanza per il consumatore di tenere sotto controllo tutte le sue rate (mutui, prestiti, carte revolving), in modo che la somma totale delle rate da pagare non superi mai il 30% delle entrate mensili. Questa è una percentuale che può essere un'utile barriera a situazioni di disagio**

⁵ Pari al tasso medio rilevato dalla Banca d'Italia aumentato della metà.



indipendenti efficaci dalla tua parte

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

in caso di eventi imprevedibili come ad esempio una malattia o la perdita del lavoro.

Riteniamo anche che gli operatori dovrebbero offrire credito in maniera responsabile; dunque verificando anche l'esposizione del soggetto verso altre banche o finanziarie; cosa possibile visto l'esistenza delle centrali rischi private in cui sono registrate anche le richieste di finanziamento.

In questo modo le centrali rischi potrebbero assolvere un importante ruolo nella concessione di un credito davvero sostenibile.

11) L'estinzione anticipata.

La mobilità del cliente è essenziale per garantire la concorrenza nel mercato.

Il consumatore che sottoscrive un finanziamento ha sempre la possibilità di estinguerlo anticipatamente e lo deve poter fare senza aggravii di costi.

Per questo occorre pensare ad un rimborso del rateo del premio assicurativo pagato per il prestito ed eliminare le penali di estinzione anticipata. Nella nuova Direttiva sul credito al consumo è previsto che all'intermediario possa essere pagato un compenso equo e giustificato dai costi che ha dovuto sopportare con delle limitazioni che non supera l'1% o lo 0,5% se manca massimo un anno alla fine del prestito.

► Riteniamo che nella legge di recepimento della nuova Direttiva si debba allineare il costo dell'estinzione anticipata dei prestiti di credito al consumo con quello dei mutui.

L'articolo 7 della legge 40/2007 prevede, infatti, che tutti i mutui per l'acquisto, ristrutturazione di unità abitative e per ufficio, non hanno una penale di estinzione anticipata.

Ci auguriamo che lo stesso criterio possa essere previsto per i finanziamenti di credito al consumo.

12) Le Autorità di controllo del mercato.

Esistono dunque delle normative a tutela del consumatore che purtroppo molti operatori non rispettano.

Riteniamo essenziale quindi il ruolo delle Autorità di controllo che, come parti terze, dovrebbero garantire il buon funzionamento del sistema e tutelare soprattutto i diritti della parte più debole: il consumatore.

► Nessuna legge è perfetta se non si sanzionano gli operatori scorretti che non la rispettano.



indipendenti efficaci dalla tua parte

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

L'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato** ha a nostro avviso un ruolo fondamentale nella tutela del consumatore che si rivolge al credito al consumo grazie alla nuova normativa sulle pratiche commerciali scorrette.

La **Banca d'Italia** deve controllare che i finanziamenti siano concessi da soggetti abilitati ed autorizzati e che si rispetti la normativa di trasparenza facendo ispezioni continue anche negli esercizi commerciali dove sempre più spesso il credito al consumo è offerto al consumatore.

ALLEGATI:

- allegato n.1 Documento di approfondimento;
- allegato n.2 articolo Consumatori Diritti e Mercato “ n.2/09 “Il Credito al Consumo” (di Anna Vizzari)
- allegato n.3 articolo Soldi e Diritti n.106/09 “Tassi nascosti, rate care”
- allegato n.4 articolo Soldi e Diritti n.95/07 “Cercasi TAEG disperatamente”
- allegato n.5 articolo Soldi e Diritti “ n. 82/05 “Una vita a rate”
- allegato n.6 articolo Hi-Test n.1/07 “Acquisti on line: la trappola delle rate”.

Per informazioni:

Dott.ssa Silvia Castronovi - Ufficio Relazioni Esterne Istituzionali

Cell.335-375326 E.mail pr@altroconsumo.it



Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

ALLEGATO 1) APPROFONDIMENTO

1) Credito al Consumo: un mercato in crescita ma poco trasparente.

Negli ultimi 5 anni il credito al consumo in Italia è cresciuto a ritmi molto elevati (circa +18% l'anno, con un massimo di +19,15% nel 2005), anche se nel corso del 2008 il credito al consumo in Italia si è notevolmente contratto.

Dai dati del Bollettino statistico della Banca d'Italia tra settembre 2007 e settembre 2008, è cresciuto di appena il 6,8%; ben poca cosa se paragonato al +16% dell'anno prima e a quasi il +19% di due anni prima.

Dunque gli Italiani sembrano oggi meno propensi ad indebitarsi per acquistare beni di consumo.

Nel frattempo, nel 2008, è arrivata finalmente da parte della Comunità europea la nuova Direttiva **2008/48** sul credito al consumo che dovrà essere recepita dagli Stati Membri entro maggio del 2010.

Ci auguriamo che sia recepita al più presto dal nostro Paese perché potrebbe risolvere molti dei problemi di trasparenza presenti nell'offerta del credito al consumo in Italia.

Quello del credito al consumo è un mercato con grande potenzialità di crescita, ma anche con grossi problemi di trasparenza dell'offerta e di rispetto della normativa a tutela del consumatore.

Esistono dal 1992 delle leggi che dovrebbero tutelare il consumatore che decide di acquistare un prodotto di credito al consumo, ma purtroppo è una normativa poco applicata e spesso ignorata dagli operatori del settore e che presenta sotto alcuni aspetti dei vuoti legislativi.

Nonostante siano passati 15 anni dall'entrata in vigore della normativa, siamo ancora circondati da messaggi pubblicitari in cui si pubblicizza tutto, tranne il TAEG, e continuiamo a ritrovare solo in nota le informazioni sulle condizioni del finanziamento e sul TAEG.

La crescita del mercato del credito al consumo anche nel nostro Paese costituisce dunque un segnale contraddittorio: da un lato, rappresenta un segnale positivo di modernizzazione e di dinamismo del sistema finanziario, con i conseguenti benefici per un più agevole accesso dei consumatori all'acquisto di beni e servizi e quindi per la crescita economica nel suo complesso; dall'altro, nella misura in cui è frutto di uno stato di "necessità", costituisce il segnale allarmante di una situazione di crisi di estese fasce della popolazione, rispetto alle quali aumentano conseguentemente i rischi di insolvenza e/o sovraindebitamento.

Altroconsumo ritiene che: la crescita del mercato del credito al consumo in Italia, indipendentemente dalle ragioni che la determinano, impone l'adozione urgente di misure più efficaci di quelle attualmente esistenti al fine di accrescere l'informazione dei consumatori, la trasparenza delle offerte, la correttezza dei messaggi pubblicitari, la concorrenza, cioè migliorare il quadro di tutela del consumatore che decide (o è costretto) ad indebitarsi.

Il mercato, dunque, necessita di trasparenza per garantire l'effettiva concorrenza tra gli operatori, solo così l'offerta sarà sempre più competitiva per il consumatore finale.

Molte soluzioni potrebbero arrivare con il recepimento della III Direttiva sul credito al consumo emanata il 23 aprile 2008, pubblicata sulla Gazzetta europea del 22 maggio 2008 ed in vigore dall'11 giugno 2008. Gli Stati membri sono chiamati a recepire la direttiva nel loro ordinamento e dunque a renderla efficace a partire dal 12 maggio 2010, data in cui sarà abrogata definitivamente la precedente direttiva sul credito al consumo del 1987. La nuova direttiva porterà interessanti novità:

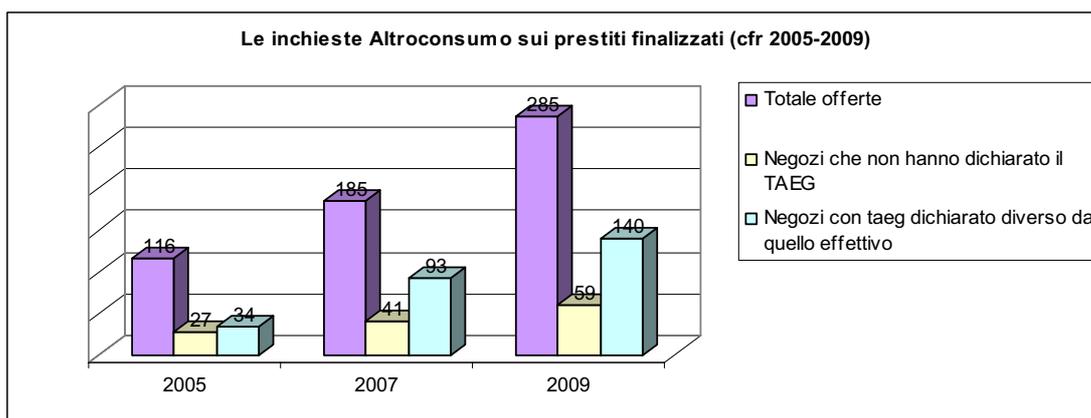
- a) un campo di applicazione più ampio (si arriva a coprire finanziamenti fino a 75.000 euro contro i 30.000 euro attuali);
- b) maggiore trasparenza sia nei messaggi pubblicitari (che dovranno seguire uno schema tipo) sia nell'informativa precontrattuale;
- c) una definizione più ampia di Taeg, che includerà tutte le spese legate alla concessione ed alla gestione del finanziamento.

- **Le inchieste di Altroconsumo.**

Dalle nostre indagini emerge che in alcuni settori l'offerta pecca particolarmente in termini di trasparenza e rispetto della normativa: i prestiti finalizzati e le carte revolving- (17% del mercato, in forte crescita) ¹.

Proprio questi settori vengono monitorati di continuo da Altroconsumo con indagini sul campo.

Grafico storico inchieste sui prestiti finalizzati e la poca informativa precontrattuale.



Un prestito finalizzato è un finanziamento caratterizzato dalla compresenza di tre attori: il **cliente** che deve acquistare un bene o servizio e vuole pagarlo a rate, un **negoziante** che ha fatto una convenzione con una o più finanziarie per il pagamento a rate ed una **finanziaria/banca** che, dietro richiesta del consumatore, eroga il denaro direttamente al negoziante e riceve le rate, a pagamento del prestito, dal consumatore. E' dunque un rapporto triangolare ed è forse per questo che spesso l'offerta di un prestito finalizzato pecca in trasparenza; come dimostrano le nostre inchieste sul campo. Nel corso del 2005, del 2007 e a fine 2008-inizio 2009 Altroconsumo ha svolto tre inchieste sul mercato del credito al consumo in Italia, dalla quale è emerso che le scorrettezze, la disinformazione, le carenze normative e più in generale le zone d'ombra sono ancora molte.

- Nel 2005 sono stati visitati, nei panni di un possibile acquirente di diverse tipologie di prodotti- (biciclette, Tv al plasma, condizionatori)-, 116 esercizi commerciali di sei città italiane (Milano, Roma, Torino, Napoli, Bari e Bologna), raccogliendo informazioni sui prestiti finalizzati all'acquisto dei prodotti.
- Stessa cosa abbiamo fatto a gennaio 2007, ampliando il campione e quindi visitando 185 esercizi commerciali di 8 città italiane (le stesse dell'inchiesta del 2005 più Brescia e Genova).

¹ L'anno scorso secondo i dati dell'Osservatorio sulle carte di credito si è avuta una crescita dell'11% delle carte revolving.

- Nel corso del mese di dicembre 2008 e nei primi giorni di gennaio 2009, il periodo in cui maggiormente le catene commerciali spingono sui prestiti per aumentare le vendite, abbiamo visitato 239 negozi in 7 grandi città italiane: Bari, Bologna, Brescia, Milano, Napoli, Roma e Torino, recuperando 285 offerte di rateizzazione.

Nel 2005 dei 116 esercizi commerciali testati solo 55 hanno dichiarato un TAEG che poi è risultato essere quello reale in base ai nostri calcoli. In 27 negozi non si è avuta nessuna informazione sul TAEG e in 34 il TAEG dichiarato era più basso di quello reale. Ciò significa che un consumatore aveva allora il 61% di probabilità di avere informazioni non corrette o non esaurienti sul finanziamento che stava per sottoscrivere. La situazione è peggiorata nell'inchiesta del 2007; dei 185 esercizi visitati 41 non hanno dichiarato nessun TAEG e 93 un Taeg diverso da quello effettivo (calcolato tenendo conto delle rate, delle spese, dell'anticipo, della durata e del capitale finanziato). Dunque risulta che il consumatore che cerca un prestito finalizzato ha oggi il 72% delle probabilità di avere un'informazione non corretta o non esauriente.

Nell'ultima inchiesta solo in 86 casi sulle 285 offerte, dunque in poco più del 30% delle proposte, ci hanno comunicato il Taeg "vero" del prestito.

Nel 70% circa dei casi l'informazione per il consumatore è errata oppure non si ha proprio.

Purtroppo nel corso del tempo la situazione non è cambiata: nella maggior parte dei casi, infatti, l'offerta avviene in maniera frettolosa, dando indicazioni sommarie e spesso non veritiere sul Taeg, l'indicatore sintetico del costo che è l'informazione da tenere presente per individuare il vero costo di un finanziamento.

Nell'ultima inchiesta in 59 casi, dunque in quasi il 21% delle offerte, il Taeg non è stato comunicato, nella maggior parte dei casi dichiarando spudoratamente "non so, non lo conosco".

In 140 casi, dunque in quasi il 50% delle offerte, ci sono stati dichiarati dei Taeg che non corrispondevano a quelli calcolati usando rate, periodo di rateizzazione e spese comunicati dagli addetti nei negozi. Dunque delle due l'una: o il Taeg dichiarato non era vero oppure non erano vere le rate o la durata o le spese dichiarate.

La cosa più preoccupante è che nei negozi i volantini pubblicitari sostituiscono i foglietti informativi e l'informativa precontrattuale, e che, come dimostrano le foto scattate nei negozi, sempre di più il prestito diventa una leva di marketing e dunque accompagna il prezzo del prodotto.

Forse è il caso di ricordare che, nonostante non sia stata ancora recepita in Italia la nuova direttiva sul credito al consumo, è presente dal 1992 una normativa che tutela i consumatori di credito al consumo, regolamentazione oggi inserita anche nel TUB².

Ricordiamo innanzitutto che il TUB all'articolo 123 afferma: " *Alle operazioni di credito al consumo si applica l'articolo 116*"³:

La pubblicità è in ogni caso integrata con l'indicazione del Taeg e del relativo periodo di validità.

A questo si aggiunge la regolamentazione sulla trasparenza che afferma che all'articolo 4 del Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 25 luglio 2003, confermata peraltro dalle nuove disposizioni in vigore dal 1 gennaio 2010, che:

"Il soggetto - che procede all'offerta è tenuto a consegnare al cliente, prima della conclusione del contratto, l'avviso contenente le "principali norme di trasparenza" e il foglio informativo. L'intermediario acquisisce dal cliente un'attestazione dell'avvenuta consegna che conserva agli atti.

L'intermediario committente fornisce ai soggetti che effettuano l'offerta fuori sede (anche se si tratta di una banca o di un intermediario) i dati e la documentazione necessari per l'assolvimento degli obblighi di pubblicità, in conformità delle previsioni di cui alla presente Sezione.

L'intermediario committente verifica che il soggetto incaricato dell'offerta rispetti gli obblighi di trasparenza previsti dalla presente sezione".

Dunque è prevista in capo alla finanziaria/banca che offre i suoi prestiti usando gli esercizi convenzionati una responsabilità sulla documentazione da fornire ai consumatori.

La finanziaria non può scaricare la responsabilità sulle persone che offrono i prestiti, visto che spetta ad essa la verifica della consegna dell'informativa precontrattuale.

² Testo Unico Bancario, d. lgs 385 del 1993

³ In ciascun locale aperto al pubblico sono pubblicizzati i tassi d'interesse, i prezzi, le spese.

Nella nostra inchiesta abbiamo recuperato solo due contratti. Nessun foglietto informativo, ma molti volantini pubblicitari che sembrano sostituire i foglietti informativi.

Un messaggio pubblicitario è costruito con finalità differenti rispetto ad un foglietto informativo e perciò non può sostituirlo.

E' palese che manchi la possibilità al cliente di conoscere prima della conclusione del contratto le caratteristiche del prodotto.

Ricordiamo che nel Codice del Consumo è citato come principio fondamentale il diritto del cliente ad essere informato per poter fare una scelta consapevole e che il Codice si appella alla diligenza professionale degli operatori. E' evidente che le finanziarie utilizzino persone formate per vendere auto o elettrodomestici come intermediari del credito, senza investire minimamente sulla loro formazione professionale. Nelle nostre inchieste frequentemente abbiamo incontrato persone che non conoscevano la differenza tra Tan e Taeg, non sapevano l'importo dell'imposta di bollo.

Altroconsumo chiede dunque che le finanziarie investano maggiormente nella formazione delle persone che offrono prestiti finalizzati.

Per di più negli stessi volantini pubblicitari vi è una frase di rinvio al negozio in cui si afferma: *"...per ulteriori informazioni sui finanziamenti e per visionare le condizioni economiche e contrattuali si rimanda ai punti vendita..."*⁴.

Però, poi, poi nei punti vendita i foglietti informativi non ci siano. La stessa Banca d'Italia dietro nostra segnalazione ha avviato un'indagine proprio per verificare la presenza dei foglietti nei punti vendita che offrono prestiti finalizzati.

2) Prestiti finalizzati on line.

Questa situazione che già di per sè ha dei tratti preoccupanti di mancanza di trasparenza **risulta amplificata e peggiorata quando i prestiti finalizzati riguardano gli acquisti on line e quindi vengono sottoscritti via internet.**

Possiamo, infatti, denunciare dei seri problemi di trasparenza nell'offerta grazie ad una nostra inchiesta svolta a febbraio 2007 su 26 siti di commercio elettronico che permettono di pagare gli acquisti on line con un prestito finalizzato anch'esso fatto on line.

Si tratta di un'offerta caratterizzata da una sorta di oligopolio.

Abbiamo riscontrato che le offerte di finanziamento dei 26 siti erano di due istituzioni finanziarie; questo mercato ristretto ovviamente amplifica i problemi di trasparenza; vi è, inoltre, il mancato rispetto della normativa in tema di trasparenza (provvedimento del Governatore della BDI del 25 luglio 2003). Secondo le disposizioni di trasparenza chi offre al pubblico un servizio finanziario per conto di una banca o di una finanziaria deve mettere a disposizione della clientela i foglietti informativi datati ed aggiornati. Nel caso dei siti internet la normativa specifica che i "foglietti informativi" devono essere accessibili direttamente dalla pagina di apertura del sito (home page) e da ogni pagina del sito dedicata ai rapporti commerciali con i clienti. Dalla nostra inchiesta risulta che nella home page dei siti di commercio elettronico si trova solo una descrizione sintetica del pagamento a rate, all'interno delle "Condizioni generali di vendita". Si tratta di una descrizione molto sintetica della procedura di acquisto in cui il cliente non ha in molti casi la possibilità di conoscere in dettaglio tutte le spese che transitano sul finanziamento e non conosce neppure il tasso d'interesse e il TAEG.

Tali informazioni si potranno conoscere con certezza solo dopo aver concluso l'ordine e scelto come modalità di pagamento quello a rate. A nostro avviso invece si tratta di informazioni che devono essere fornite al consumatore fin dall'inizio in modo che abbia l'effettiva possibilità di confrontare il pagamento a contanti con quello a rate tramite prestito finalizzato piuttosto che con altre alternative di finanziamento.

Si riscontra poi la mancanza dell'informazione precontrattuale. Sempre la normativa in tema di trasparenza afferma che il cliente, prima della conclusione del contratto, deve avere la possibilità di avere una copia delle condizioni contrattuali valide per la stipula.

⁴ Ad esempio nei volantini di Computer discount o Euronics.

Anche quando si usa internet, la copia deve essere resa disponibile on line, ma nessuno dei siti da noi visitati dà questa possibilità⁵.

Segnaliamo il caso di un sito che dà la possibilità, unico tra i siti visitati, di accedere ad un facsimile del contratto di finanziamento, ma si tratta purtroppo di un documento del tutto illeggibile sia a video che stampato. Formalmente il sito rispetta la normativa sull'informativa precontrattuale, ma nella sostanza si tratta di una beffa.

Ci sono interessanti novità nella nuova direttiva per quanto concerne l'informativa precontrattuale. Viene, infatti, sottolineata l'esigenza di permettere al consumatore in tempo utile, prima della conclusione del contratto, il confronto delle offerte in modo che possa prendere una decisione con cognizione di causa in merito al contratto di credito che vuole concludere.

Dunque il creditore e/o l'intermediario del credito devono consegnare al consumatore un modulo standardizzato chiamato EBIC "Informazioni europee di base relative al credito ai consumatori".

L'EBIC è un modulo standardizzato per tutti gli operatori europei del credito che ricorda molto l'Esis dei mutui ipotecari e che riporta le condizioni dello specifico credito nel caso in cui il consumatore abbia fatto conoscere al creditore le sue preferenze sul credito in termini ad esempio di durata ed importo totale.

Tale modulo si compone di 5 sezioni:

- 1) carta d'identità del credito o dell'intermediario del credito;
- 2) descrizione delle caratteristiche del finanziamento; importo finanziato, durata, pagamenti periodici con indicazione del numero di rate, importo e periodicità, interessi e spese da pagare, importo totale da pagare, in caso di prestito finalizzato anche tipologia di merce/servizio da acquistare e prezzo in contanti, le eventuali garanzie richieste;
- 3) costi del credito, dunque tasso d'interesse fisso o variabile (con tasso di riferimento di indicizzazione), TAEG, servizi accessori obbligatori e i loro costi, spese di gestione di uno o più conti obbligatori per registrare le operazioni, costo di una carta legata alla concessione ed erogazione credito (dunque anche costi della carta revolving), altri costi, termini di modifica, eventuali spese notarili, costi per il ritardo nei pagamenti (interessi e penali);
- 4) altri importanti aspetti legali: diritto di recesso entro 14 giorni di calendario, diritto al rimborso anticipato e eventuale indennizzo da pagare, consultazione di banche dati per verificare il merito creditizio, diritto a ricevere gratuitamente copia della bozza del contratto, se c'è, anche il periodo di validità delle informazioni precontrattuali;
- 5) informazioni supplementari per i contratti conclusi a distanza.

E' previsto che in caso di intermediari del credito che agiscono in maniera accessoria rispetto all'attività principale di vendita di beni o servizi l'obbligo di consegna del modulo spetta al creditore che deve fornirlo al consumatore. Ciò vuol dire che **per i prestiti finalizzati spetta alla finanziaria assicurarsi che l'informativa precontrattuale arrivi al consumatore finale.**

Guardiamo con molto favore al notevole sforzo fatto nella nuova direttiva per dare una spinta effettiva alle informazioni precontrattuali che sono un elemento fondamentale per il confronto delle offerte e per una scelta consapevole.

Il nuovo modulo è un passo in avanti rispetto al foglietto informativo, visto che se il cliente fornisce le informazioni sul finanziamento che vuole ottenere sarà oltre standardizzato anche personalizzato.

Inoltre per i prestiti finalizzati, includerà anche altre informazioni -(come il prezzo del prodotto da acquistare) -che sicuramente migliorano il senso di consapevolezza del cliente che acquista a rate. Ovviamente il rischio è che anche questi moduli possano poi alla fine non essere consegnati ai clienti.

Dunque la normativa pur perfetta potrebbe rimanere inapplicata⁶.

⁵ Ricordiamo che la copia deve essere a disposizione del cliente nel sito in cui fa gli acquisti per cui chiede il finanziamento ed invece copia del contratto la si può visionare – come risulta dalla nostra inchiesta- solo sul sito della finanziaria cui si viene trasferiti dopo aver concluso l'ordine e quindi dopo aver già scelto il pagamento rateale con quella finanziaria.

L'EBIC ha il vantaggio che la sua consegna è prevista da una normativa europea che verrà recepita dallo Stato Italiano, dunque la sua consegna è un obbligo di legge e ci auguriamo che le sanzioni che gli Stati applicheranno per il mancato rispetto delle regole siano significative; si rischia altrimenti di vanificare ancora una volta un provvedimento molto importante per la trasparenza dell'offerta, anche perché si tratta di un'offerta davvero preoccupante vischiosa e non chiara.

- **Il problema della privacy: finanziamenti a tasso zero; raccolta di nominativi per far poi pubblicità.**

E' sempre più diffuso l'utilizzo dei finanziamenti di credito al consumo a tasso zero che sono diventati una delle leve dei commercianti per spingere le vendite.

In pratica si propone il finanziamento a tasso zero e le catene commerciali applicano anche degli sconti sul prezzo del prodotto per chi sceglie la rateizzazione, un tempo, invece, lo sconto era invece concesso a chi sceglieva di pagare in contanti.

Ben in pochi casi il TAEG è zero e si può parlare di finanziamento a tasso zero solo se il TAEG è zero.

Ma, se il TAEG è veramente zero, perché un commerciante dovrebbe fare uno sconto a chi paga a rate? La spiegazione è da cercare nelle provvigioni che il commerciante riceve dalla finanziaria per il prestito fatto sottoscrivere ma non solo, infatti, la spiegazione sta anche, a nostro avviso, nel commercio dei nominativi che la finanziaria raccoglie quando viene chiesto un finanziamento.

In pratica quando chiediamo un prestito tutti noi sottoscriviamo una liberatoria alla finanziaria affinché essa possa controllare la presenza dei nostri nominativi nei sistemi informativi creditizi (le vecchie centrali rischi private).

Nella stessa liberatoria, però, è nascosta anche una casella che se segnata dà la possibilità alla finanziaria di usare i nostri dati a fini commerciali e quindi per statistiche oppure pubblicità dei loro prodotti.

Vale a dire che la finanziaria concede un prestito a tasso zero e per di più con un sconto, al fine di poter poi raccogliere i nostri dati personali e utilizzarli per finalità di marketing⁷.

Questa è una situazione che sicuramente potrebbe confondere il consumatore e su cui sarebbe bene intervenire.

3) Le Carte di Credito Revolving

Altro strumento di credito al consumo offerto con poca trasparenza sono le carte di credito revolving. Qui le difficoltà di trasparenza dell'offerta sono amplificate dalla natura del contratto combinato, tipico di questo strumento: insieme carta di pagamento e forma di finanziamento di credito al consumo. La carta revolving gode di grossa flessibilità visto che si tratta di un credito rotativo (revolving appunto) che viene attivato con la carta e viene ricostituito con il pagamento delle rate mensili che transitano sull'estratto conto della carta. E' inoltre uno strumento di finanziamento anonimo nel senso che viene usato nei negozi come una normale carta e non sembra un prestito. Più rigida è invece la restituzione del debito che avviene con rate mensili pari ad una certa percentuale del debito oppure ad un ammontare fisso. Le carte di credito revolving sono una forma di credito al consumo che ha avuto grossa fortuna negli ultimi anni e che è poco conosciuta dagli stessi utenti che spesso si trovano in mano una carta di questo genere senza neppure saperlo e senza conoscerne il funzionamento. Molte sono le segnalazioni in questo senso

⁶ Soltanto nella nostra ultima inchiesta (giugno 2008) su 168 agenzie bancarie visitate come possibili mutuatari che chiedevano di avere l'Esis per il dettaglio dell'offerta solo 61 agenzie hanno consegnato il modulo; nel 64% dei casi il modulo che pure è importantissimo per il confronto non è stato consegnato.

⁷ Nel caso del contratto Prestitempo di Deutsche Bank il consenso è estorto al contrario: se non si barra la casella il consenso al trattamento dei dati per fini pubblicitari è dato. Abbiamo infatti verificato la presenza della seguente clausola:

Manifestazione di consenso al trattamento dei dati personali..... Il cliente e l'eventuale coobbligato/garante consente/no inoltre – oppure nega (qui casella da barrare per negare il consenso)- che i propri/loro dati personali siano utilizzati dalla Banca e/o comunicati a terzi che svolgono attività commerciali e promozionali per finalità di marketing ivi compreso l'invio di materiale illustrativo relativo ai servizi ed ai prodotti commercializzati. (Contratto Prestitempo recuperato a Bari)

che la nostra associazione ha ricevuto. Anche il “XXIII Rapporto sul risparmio e sui risparmiatori” in Italia di BNL/Centro Einaudi si è occupato del problema evidenziando che ben il 22% dei titolari di carta revolving non conosce la natura del servizio offerto. Dallo stesso Rapporto si evince anche che rispetto alle altre tipologie di credito al consumo le carte revolving hanno livelli di utilizzo più elevati nel Mezzogiorno e nelle classi di reddito più basse. Si tratta dunque di uno strumento che è sempre più utilizzato da parte di chi non riesce a coprire le spese per consumi con il suo risparmio (e non solo le spese per beni durevoli).

Nella maggior parte dei casi si tratta di carte che hanno dei tassi d’interesse di molto superiori a quelli dei prestiti personali o agli scoperti di conto corrente. Analizzando le condizioni di rateizzazione di 114 carte in media l’ISC risulta essere del 17,12% e diventa il 19% includendo anche le spese di invio dell’e/c che a nostro avviso devono essere incluse nel calcolo dell’indicatore sintetico del costo.

- **Tecnica di vendita pushing.**

E’ sicuramente poco trasparente la vendita di una carta revolving da parte delle finanziarie a chi ha sottoscritto un prodotto di credito al consumo, tipicamente un prestito finalizzato per l’acquisto di un bene in un negozio. **E’ la rete di vendita che vende il “piazzamento” delle carte, non è il consumatore che le cerca. E dunque è assai più probabile che la scelta non sia fatta in maniera consapevole.** Anche perché è diverso accedere ad un prestito finalizzato di durata determinata piuttosto che avere invece un’apertura di credito revolving con carta che è un rapporto a tempo indeterminato e dunque che parte da presupposti differenti ed ha conseguenze diverse.

Oggi, invece, chi va in negozio per acquistare a rate un prodotto, assai frequentemente si trova anche a sottoscrivere una carta revolving: una prassi di vendita molto pericolosa. Esiste un modus operandi che presenta senza dubbi profili d’abuso: con una certa frequenza, infatti, alcuni intermediari, in seguito alla concessione di finanziamenti al consumo, inviano al domicilio del cliente una carta “gratuita”. L’attivazione di questa carta comporterebbe la concessione di un prestito personale che, se non rimborsato entro due mesi, si trasformerebbe in un finanziamento revolving o, direttamente, la concessione di quest’ultimo tipo di fido; in entrambi i casi, la documentazione illustrativa sottacerebbe gli oneri ed i rischi del finanziamento mentre, per contro, esalterebbe le molteplici funzionalità della carta, inducendo la clientela ad accettare l’offerta senza averne maturato piena consapevolezza.

Pratiche di marketing così aggressive presentano indubbe insidie, peraltro comuni ad ogni contratto a distanza.

La loro liceità è, ormai, subordinata all’osservanza delle disposizioni del d. lg. 19 agosto 2005, n. 190⁸ e all’importante attuazione della Direttiva 2002/65/CE relativa alla commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori, che richiedono la comunicazione al consumatore delle prescritte informazioni riguardo all’identità del fornitore, al tipo di servizio finanziario fornito, allo stesso contratto a distanza ed ai sistemi di tutela ed attribuiscono al consumatore varie altre protezioni, tra le quali è preminente il diritto di recesso, di regola nel termine di quattordici giorni dalla data di conclusione del contratto.

La Commissione Europea esprime l’auspicio che l’offerta a distanza di carte revolving sia adeguata alla generale disciplina della prestazione a distanza di servizi finanziari, rilevando peraltro che l’eventuale inosservanza potrà essere repressa sia attraverso gli ordinari rimedi individuali e successivi, sia attraverso l’azione inibitoria collettiva⁹.

La prassi appena descritta, inoltre, sembra costituire un esempio paradigmatico di pratica di commercio sleale ai sensi della direttiva 2005/29/CE relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, attuata in Italia con le leggi n. 145 e 146 del 2 agosto 2007.

⁸ Anche nel Codice del Consumo: art. 67-bis fino a –vicies bis.

⁹ L’art. 18 d. lgs. 190/2005, ora art. 67-novies decies del Codice del Consumo.

Una prassi di vendita molto pericolosa, multata ultimamente anche dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato per pratiche commerciali scorrette.¹⁰

La ragione delle multe sta in un comportamento aggressivo e scorretto tenuto dalle società nella commercializzazione dei prestiti finalizzati, i finanziamenti di credito al consumo legati all'acquisto di un particolare bene e servizio. La sanzione dell'AGCM arriva a conclusione di un'istruttoria aperta a seguito di diverse segnalazioni arrivate dai consumatori.

Per l'AGCM il primo grosso problema è che chi sottoscrive il prestito finalizzato non è informato adeguatamente sulla circostanza che il credito è revolving è pagato con carta, il che implica oneri aggiuntivi rispetto al Tasso evidenziato oppure che assieme al prestito classico la finanziaria in questione emetterà una carta revolving spedita a domicilio. L'AGCM ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica. Ci auguriamo che adesso il TAR non annulli le sanzioni che rappresentano un buon passo in avanti verso la trasparenza nell'offerta dei prestiti finalizzati che invece avviene spesso ai limiti della legalità.

- **Clausole vessatorie.**

Il contratto di una carta di credito revolving è un contratto combinato, la carta è insieme uno strumento di pagamento e un prodotto di finanziamento. Questo rende i contratti confusi e in molti casi vessatori. Altroconsumo sta avviando un'azione inibitoria nei confronti dei principali operatori per rendere i contratti più chiari e trasparenti.

4) Carte in trasformazione: da semplici fidelity a carte revolving

Una prassi sempre più diffusa, che abbiamo riscontrato molto di frequente anche nella nostra inchiesta sul campo di fine 2008/inizio 2009, è quella di far diventare le carte fedeltà (quelle che servono a concedere sconti nei negozi e a raccogliere i punti per concorsi a premi) delle carte revolving, dunque carte che permettono l'accesso a condizioni di favore per rateizzazioni legate ad acquisti nei negozi della catena e a linee di credito per rateizzare le altre spese nei negozi convenzionati col circuito della carta (Visa o Mastercard) a tassi di mercato (il tasso massimo oltre cui scatta l'usura è oggi il 25,62%).

La caratteristica principale di queste carte è che danno la possibilità di accedere, solo per gli utilizzi nei negozi della catena, a rateizzazioni agevolate con durata di massimo 6 mesi e taeg zero.

Bisogna fare attenzione perché il Taeg è zero se non si considerano il costo annuo della carta e il costo d'invio dell'estratto conto. In base alle novità della nuova Direttiva questi costi andrebbero a confluire nel Taeg del prestito.

Quando poi le stesse carte vengono usate nei negozi del circuito internazionale, rimangono carte revolving, ma l'indicatore sintetico cresce, fino a raggiungere in media la ragguardevole cifra del 19,89%.

Il consumatore che le possiede non è spesso consapevole di quale sia il loro costo quando vengono usate in negozi diversi da quelli con cui siete affiliati. Il cliente non è perfettamente a

¹⁰ Ci riferiamo al sanzionamento di Findomestic (leader nel mercato delle carte revolving e dei finanziamenti di credito al consumo), Mediamarket (società che gestisce il marchio Media World) e G.R.E. (società che gestisce il marchio Trony) Findomestic è stata multata per 430.000 euro, Mediamarket per 230.000 euro e GRE per 190.000 euro. In totale dunque le sanzioni ammontano a ben 850.000 euro.

In pratica Findomestic pubblicizzava la concessione di prestiti finalizzati a tasso zero presso i negozi Media World e Trony, ma in realtà richiedeva ai consumatori oneri economici aggiuntivi con emissione di una carta di credito revolving a loro intestata. Altri hanno anche denunciato l'invio da parte di Findomestic della carta revolving Aura in assenza di un rapporto contrattuale in essere con Findomestic (a distanza di ben un anno dalla richiesta di un prestito finalizzato).

Findomestic proponeva nei negozi Media World e Trony due offerte, mai pubblicizzate sulle brochure e sulla stampa:

l'offerta A che prevede un credito finalizzato classico a rate mensili cui è legata anche la richiesta di una carta revolving che Findomestic concede successivamente e l'offerta B che prevede l'apertura di una linea di credito revolving con carta il cui primo utilizzo coincide con l'acquisto del bene nel negozio.

Dall'istruttoria si evince che dagli accordi di collaborazione per il 2006 e il 2007, grazie a queste due offerte, tra Findomestic e Mediamarket che gestisce il marchio Media World, il compenso di mediazione svolta dall'esercente espressa in % sul K finanziato è pari al triplo del compenso previsto per il credito classico e che è previsto un compenso unitario per ogni carta emessa. C'era dunque l'interesse economico da parte dell'esercente a vendere questo tipo di finanziamento.

conoscenza del funzionamento della doppia linea di credito, è dunque, ancora una volta un problema di trasparenza e di correttezza nella vendita del prodotto.

5) Polizze vita facoltative ma obbligatorie.

Si è molto diffusa un'altra pratica di vendita poco corretta, infatti, nei foglietti informativi e nel contratto del prestito o della carta si parla di assicurazione sulla vita facoltativa (questo perché la normativa attuale prevede di inserire il costo della polizza nel Taeg solo se si tratta di una copertura assicurativa obbligatoria), ma poi quando il consumatore si trova di fronte all'operatore per sottoscrivere il prestito l'acquisto della polizza diventa obbligatoria. Si tratta di un modo di eludere la legge, in quanto la polizza formalmente non è obbligatoria, ma lo diventa nella pratica, poiché l'operatore non concede il credito se il consumatore non sottoscrive la polizza. Peraltro quando si decide di estinguere anticipatamente il finanziamento si pone il grosso problema della perdita di parte del premio unico per una copertura che non potrà essere più utilizzata. Occorre pensare ad un rimborso del rateo di premio non utilizzato.

6) I mediatori ed i loro compensi.

Il mediatore è l'operatore che mette in contatto una banca/finanziaria con un consumatore per la sottoscrizione di un finanziamento. Riceve un compenso dall'operatore e dal cliente (il compenso deve essere chiaramente comunicato ed inserito nel Taeg).

La pratica scorretta di cui abbiamo notizia è dell'applicazione di spese e penali anche quando il mediatore non porta a buon fine l'operazione, inoltre, spesso si tratta di una mancata conclusione dell'affare già certa al momento dell'acquisizione del mandato. Altroconsumo ritiene che le disposizioni che sarebbero state introdotte nell'ordinamento dal disegno di legge Pinza n.2364 di luglio 2007 avrebbero risolto molti dei problemi di correttezza che oggi sono presenti nel mercato della mediazione creditizia.

Il legislatore ha sentito, infatti, l'esigenza di introdurre delle regole più ferree per far sì che l'attività di mediatore creditizio avvenisse nel modo più professionale, corretto e trasparente possibile.

In effetti negli ultimi anni comportamenti scorretti di alcuni operatori hanno fatto sì che il consumatore medio considerasse la figura del mediatore in maniera negativa, spesso come l'ultima possibilità, l'ultima figura a cui rivolgersi per accedere al credito quando le banche o le finanziarie non lo giudicavano degno di accedere ad un prestito.

In realtà, la figura del mediatore deve essere rivalutata, diventare quella di un consulente terzo che facendo da tramite tra intermediari e cliente ha la possibilità di:

- ottenere per il cliente dei vantaggi economici che il consumatore da solo difficilmente potrebbe ottenere;
- fare consulenza su prodotti spesso complessi, come, ad es. il contratto di mutuo che impegna il consumatore per importi consistenti e per un lungo periodo, oggi in media più di 20 anni.

Affinché però questo possa avvenire nel modo più corretto possibile è necessario che:

- la mediazione venga svolta da operatori qualificati e adeguatamente formati, in quanto non si può fare consulenza se non si conosce adeguatamente il prodotto da offrire;
- il consumatore deve avere la certezza di entrare in contatto con personale qualificato e per questo motivo è essenziale la creazione di un registro dei mediatori creditizi che dia la possibilità al consumatore di verificare con quale operatore è entrato in contatto;
- per legge devono essere previsti dei limiti di capitale specifici per le società e degli specifici requisiti di competenza per le persone fisiche.

Attualmente l'attività di mediazione creditizia è disciplinata dalla legge 108 del 1996 e dal regolamento di attuazione introdotto dal DPR 287 del 2000.

E' mediatore creditizio colui che professionalmente, anche se non a titolo esclusivo, ovvero abitualmente mette in relazione, anche attraverso attività di consulenza, banche o intermediari

finanziari con la potenziale clientela al fine della concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma.

La legge prevede che l'attività deve essere svolta senza essere legati alle parti da rapporti di collaborazione, di dipendenza o di rappresentanza.

E' previsto anche l'albo dei mediatori creditizi costituito presso l'UIC e solo i soggetti iscritti possono svolgere l'attività di mediazione creditizia.

L'articolo 4 del DDL del 6 luglio 2007 n.2364 (c.d. ddl Pinza) modifica la legge finora esistente in tema di mediazione creditizia:

- innanzitutto la mediazione creditizia può essere esercitata solo da soggetti iscritti nell'elenco dei mediatori creditizi tenuto in formato elettronico e gestito da un organismo creato da associazioni professionali dei mediatori creditizi, da banche ed intermediari e dalle associazioni dei consumatori, sotto ovviamente la supervisione dell'UIC. Dunque tutti i soggetti coinvolti nella mediazione (mediatore, banche/finanziarie, consumatori) entrano a far parte dell'organismo di controllo dell'elenco.
- Sono individuati dei requisiti stringenti per l'iscrizione all'elenco:
 - a) forma di società per azioni, sas, srl o cooperativa;
 - b) capitale sociale versato pari al capitale minimo previsto per le società per azioni (dunque almeno 120.000 euro);
 - c) requisiti di onorabilità ai sensi dell'articolo 108 e 109 del TUB per chi detiene partecipazioni e per chi svolge ruoli di amministrazione, direzione e controllo;
 - d) chi svolge ruoli di amministrazione deve avere degli specifici requisiti di professionalità e dunque aver svolto per almeno 3 anni una delle seguenti funzioni: funzionario di banca o di un'impresa di investimento o di un intermediario finanziario, oppure agente in attività finanziaria o mediatore creditizio;
 - e) stipula di una polizza di assicurazione di responsabilità civile secondo i massimali che verranno indicati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze per l'attività di mediazione per danni arrecati da negligenze o errori professionali propri o di dipendenti, collaboratori, persone del cui operato si deve rispondere.

Occorre anche superare una prova valutativa indetta dall'Organismo che controlla l'elenco, a meno che non si posseggano già i requisiti professionali indicati prima.

Ovviamente all'attività di mediazione creditizia si applicano le norme in tema di trasparenza bancaria, ciò è essenziale perché il consumatore possa ottenere le corrette informazioni prima della stipula del contratto.

Sono previste delle multe per chi esercita l'attività di mediatore creditizio senza essere iscritto nell'elenco da 2.066 a 10.330 euro e reclusione da sei mesi a 4 anni.

E' previsto inoltre che la società è responsabile in solido dei danni arrecati dai soggetti di cui si avvalga per l'esercizio dell'impresa anche quelli di natura penale.

E' anche previsto che se i mediatori creditizi superano delle soglie dimensionali in termini di dipendenti, volumi intermediati, articolazione territoriale come previsto dal Ministero dell'Economia e delle Finanze devono iscriversi nell'elenco degli intermediari finanziari. Altrimenti si applicano a loro multe e reclusione come per chi non risulta iscritto nell'elenco dei mediatori creditizi.

A nostro avviso occorre operare affinché:

- tutte le persone che collaborano con società di mediazione creditizia abbiano una **formazione adeguata** in modo che il cliente/consumatore abbia certezza di dialogare con una persona qualificata, come accade oggi con Il Registro unico degli intermediari in cui sono iscritti dopo una prova valutativa anche i collaboratori di banche o compagnie che offrono prodotti assicurativi ai consumatori.
- creare un organismo che come l'Arbitro bancario e finanziario dia la possibilità al consumatore di avere risposte rapide e non costose ai reclami.

- C'è bisogno di certezza della sanzione per gli operatori scorretti da parte anche dell'Autorità di Vigilanza, in quanto la trasparenza deve essere fatta rispettare.
- Il TAEG pubblicizzato dal mediatore deve contenere il costo della mediazione.
- Bisogna far in modo di favorire infine i mediatori senza accordi di esclusiva con banche/intermediari; in questo modo il consumatore può avere maggiori possibilità di ottenere le condizioni di prestito migliori grazie alla concorrenza tra operatori e grazie alle trattative che il mediatore potrà mettere in atto sfruttando il suo più elevato potere contrattuale come accade oggi per i broker assicurativi.

7) Le pubblicità “fuori legge”.

Oggi in Italia l'articolo 123 del TUB recita: “*Gli annunci pubblicitari e le offerte effettuati con qualsiasi mezzo, con cui un soggetto dichiara il tasso d'interesse o altre cifre concernenti il costo del credito, indicano il Taeg ed il relativo periodo di validità*”.

La nuova Direttiva sul credito al consumo impone un elenco dettagliato **d'informazioni di base** che deve essere presente in qualsiasi pubblicità che indichi tasso d'interesse o altre cifre riguardanti il costo del credito.

E' anche precisata che le informazioni di base devono avere forma chiara, concisa e graficamente evidenziata.

Questo l'elenco delle informazioni: tasso debitore, spese del costo totale del credito, importo totale del credito, il Taeg¹¹, eventualmente durata ed importo totale che il consumatore è tenuto a pagare e l'importo delle singole rate; per il prestito finalizzato il prezzo in contanti del bene o servizio e l'importo degli anticipi. Qualora sia obbligatorio sottoscrivere una polizza o altro servizio accessorio deve essere indicato in maniera chiara, concisa e graficamente evidenziata questo obbligo insieme al Taeg che includerà il costo del servizio accessorio obbligatorio.

Queste nuove regole probabilmente risolveranno i grossi problemi legati alla pubblicità di credito al consumo oggi, nelle quali a caratteri cubitali si evidenzia qualsiasi condizione ma non il Taeg che è l'elemento fondamentale da conoscere per fare una scelta consapevole.

E' poco trasparente ed è un modo di eludere la legge, scrivere in note a caratteri minuscoli il TAEG e le spese mettendo in evidenza una rata che può sembrare piccola ma che nulla dice circa il costo effettivo del finanziamento (se non si dice il capitale finanziato e la durata del finanziamento). E' comune trovare pubblicizzato un prestito con in evidenza un Tasso zero senza specificare il TAEG e il suo periodo di validità che invece devono essere sempre evidenziati.

Pubblicizzare un tasso zero senza che il Taeg sia zero è fare una pubblicità ingannevole.

Si confonde ancora, infatti, il TAN con il TAEG che comprende oltre agli interessi anche tutte le spese di finanziamento, come ad esempio le spese di incasso rata e le spese di istruttoria.

Perché si possa effettivamente parlare di tasso zero deve essere zero il TAEG e allo stesso modo è ingannevole pubblicizzare un TAEG che è diverso da quello effettivo calcolato secondo le disposizioni di legge.

In Italia esiste un'apposita normativa contro l'ingannevolezza dei messaggi pubblicitari, ripresa nel Codice del Consumo .

L'articolo 2 del Codice del Consumo afferma che è un diritto fondamentale del consumatore quello di avere un'adeguata informazione ed una corretta pubblicità; l'articolo 19 comma 2 del Cdc afferma inoltre che la pubblicità deve essere palese, veritiera e corretta.

L'articolo 41 del Cdc fa inoltre esplicito riferimento all'articolo 123 del Testo Unico Bancario (dlgs. 1 settembre 1993 n.385), in cui si afferma, relativamente alle operazioni di credito al consumo, che “*gli annunci pubblicitari e le offerte, effettuati con qualsiasi mezzo, con cui un soggetto dichiara il tasso d'interesse o altre cifre concernenti il costo del credito, indicano il TAEG ed il relativo periodo*

¹¹ E' lasciata agli Stati membri decidere se sia necessario indicarlo anche per gli scoperti. Altroconsumo auspica che l'Italia decida in tal senso.

di validità". Ultimamente è stata recepita all'interno del Codice del Consumo la direttiva 2005/29 sulle pratiche commerciali scorrette. L'articolo 21 del Codice del Consumo comprende tra le pratiche ingannevoli quella di dare in formazioni non rispondenti al vero oppure in una forma che induce o può indurre in errore il consumatore medio e lo porta a prendere delle decisioni di matura commerciale che altrimenti non avrebbe preso. A nostro avviso rientrano in tali pratiche ingannevoli sicuramente le pubblicità che reclamizzano Taeg non veri oppure danno informazioni in forme non corrette, come le note in caratteri minuscoli a piè di pagina.

I messaggi ingannevoli possono essere denunciati all'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

Secondo Altroconsumo alla stessa autorità potrebbe essere affidato un controllo preventivo sulle pubblicità di credito al consumo, in modo che non ci si accorga del problema dopo che il danno è già stato fatto.

8) Cessione del quinto.

I finanziamenti di cessione del quinto hanno conosciuto nell'ultimo anno grossa fortuna; si tratta infatti di prestiti "ultima spiaggia" a cui hanno accesso anche persone che difficilmente potrebbero ottenere credito con altre forme di prestito. Il pagamento delle rate della cessione del quinto avviene attraverso l'utilizzo diretto dello stipendio o della pensione del finanziato; si tratta dunque di prestiti garantiti che hanno un'alta possibilità di essere ripagati.

Le problematiche principali riguardano ancora una volta la copertura assicurativa sulla vita che per questi finanziamenti è obbligatoria ed imposta dalla legge.

E' evidente come questa copertura possa raggiungere cifre molto elevate soprattutto quando per la cessione del quinto della pensione il finanziato è un pensionato, eppure il costo della polizza non è incluso nel Taeg perché si tratta di una copertura imposta per legge. **A nostro avviso è necessario dare la possibilità di un confronto equo e trasparente del prodotto con altri finanziamenti e questo può essere fatto solo se si introduce un indicatore sintetico onnicomprensivo di tutti i costi che si devono sostenere per accedere al credito.**

9) Tassi usurari.

Dal 2006 la Banca d'Italia pubblica ogni trimestre i tassi medi ai sensi della legge sull'usura; questi tassi medi aumentati della metà indicano il tasso limite ai fini dell'usura, dunque la soglia al di sopra della quale un tasso è considerato usurario. Sulla Gazzetta ufficiale del 29 agosto 2009 sono state pubblicate le nuove istruzioni per la rilevazione dei tassi medi che banche ed intermediari finanziari dovranno seguire in parte già da subito per la rilevazione relativa ai dati pubblicati per il trimestre gennaio-marzo 2010 ed in parte successivamente a partire dalla rilevazione relativa alla pubblicazione per il trimestre 1 luglio-1 settembre 2010 (per quanto riguarda i soli costi di mediazione). Il tasso medio includerà ora, oltre al tasso d'interesse delle varie operazioni, anche gli oneri cioè le spese sostenute per il finanziamento e quindi: costi di istruttoria e di revisione del finanziamento, spese di chiusura pratica o di liquidazione degli interessi, le spese di incasso rata e quelle di trattenuta dello stipendio o della pensione, l'eventuale costo di mediazione, le spese assicurative obbligatorie, le spese di perizia, le spese postali e di custodia, gli oneri sostenuti sui conti correnti passati in rosso senza avere un affidamento, ogni altra spesa. Il nuovo tasso medio è molto simile così al Taeg delle operazioni di mutuo o di credito al consumo. Guardiamo con favore a quest'innovazione, che contrasta la prassi seguita da molti operatori di mercato che applicavano alle operazioni di finanziamento costi di vario genere che di fatto facevano salire i tassi dei finanziamenti ben al di sopra del limite usurario.

Per rendere veramente fruibile la tabella da tutti riteniamo sia necessario inserire una colonna con i tassi soglia, in quanto indicare solo i tassi medi non è sufficiente; infatti, il consumatore deve subito capire se il Taeg che gli applicheranno supera o meno il tasso soglia ai fini dell'usura.

10) Il rischio sovraindebitamento ed il credito responsabile.

Nella nuova Direttiva sul credito al consumo è previsto espressamente che, prima della conclusione del contratto, il creditore, banca o finanziaria, valuti il merito creditizio del consumatore, usando anche le informazioni fornite dal consumatore stesso e se necessario usando anche dati, accompagnando l'istruttoria, dunque, dalla verifica dell'affidabilità finanziaria del soggetto attraverso l'interrogazione delle cosiddette "centrali rischi private".

Come già accade in Italia, si chiede agli Stati di prevedere che, nel caso in cui il consumatore richieda un incremento del credito, allora la banca/finanziaria aggiorni le sue valutazioni di merito creditizio. Se il rifiuto del credito si basa sulla consultazione di una banca dati il creditore informa il consumatore immediatamente e gratuitamente del risultato e gli indica gli estremi della banca dati utilizzata.

Inoltre è previsto che nei moduli consegnati al cliente vengano esplicitate anche le conseguenze negative dei ritardi nei pagamenti.

Anche questa disposizione è da guardare con molto favore visto che per la prima volta in una normativa si parla a chiare lettere di credito responsabile, che è sicuramente l'elemento cui puntare per evitare i rischi del sovraindebitamento.

Altroconsumo da sempre sostiene che è importante che il consumatore tenga sotto controllo tutte le sue rate (mutui, prestiti, carte revolving), in modo che la somma totale delle rate da pagare non superi mai il 30% delle entrate mensili. Questa è una percentuale che può essere un'utile barriera a situazioni di disagio in caso di eventi imprevedibili come ad esempio una malattia o la perdita del lavoro.

Riteniamo anche che gli operatori dovrebbero offrire credito in maniera responsabile; dunque verificando anche l'esposizione del soggetto verso altre banche o finanziarie. Cosa possibile visto l'esistenza delle centrali rischi private in cui sono registrate anche le richieste di finanziamento.

In questo modo le centrali rischi potrebbero assolvere un importante ruolo nella concessione di un credito davvero sostenibile.

E' indubbio che il credito al consumo sia una risorsa che amplia le possibilità di consumo e di investimento di molti soggetti, però occorre che sia un credito responsabile.

Ci sono infatti degli elementi che possono renderlo rischioso:

- la finanza comportamentale parla di distorsioni comportamentali, dovuti all'influenza sociale che porta ad indebitarsi per avere l'auto di moda o il cellulare ultimo modello;
- c'è poi un'asimmetria informativa che fa sì che il consumatore abbia spesso delle informazioni non esatte;
- chi si indebita è spesso caratterizzato da un eccesso di ottimismo, pensa che gli eventi negativi possano accadere solo agli altri e non a lui, per questo motivo non ci si assicura dai rischi di eventi imprevedibili che statisticamente possono accadere;
- c'è poi l'illusione del controllo; gli operatori offrono una linea di credito, il consumatore l'accetta pensando che non la utilizzerà mai tutta, ma nella maggior parte dei casi accade che la linea viene utilizzata tutta se non anche di più.

Riteniamo, quindi, che sia utile un intervento pubblico, poiché il dissesto ha un costo sia per la famiglia del sovraindebitato, che per il sistema giudiziario che spesso impiega degli anni per risolvere le crisi, che per gli altri creditori perché spesso si è sovraesposti con più soggetti.

Il mercato non si autoregola e dunque l'intervento esterno può essere utile.

Il consumatore potrebbe non avere mai gli elementi per una scelta consapevole, perché il credito è pubblicizzato con la propaganda e con la manipolazione e il marketing fa emergere le distorsioni conoscitive.

Occorre una trasparenza rafforzata che metta in luce dai rischi del credito e del sovraindebitamento (come previsto dalla nuova Direttiva sul credito al consumo).

Occorre un **“soft paternalism”**: certe forme tecniche non sono adatte a certi soggetti e occorre la contromanipolazione e far sentire le sensazioni negative del sovraindebitamento.

La sola educazione finanziaria non basta, non la si può sopravvalutare.

Occorre anche dare assistenza agli indebitati con debt council e meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Per fortuna in Italia il problema relativo al sovraindebitamento è ancora poco sentito.

Solo l'1% delle famiglie italiane (circa 93.000 famiglie) ha delle rate che complessivamente superano il 50% del loro reddito disponibile e ovviamente questa percentuale li rende molto sensibili al problema del sovraindebitamento.

In realtà quanto proposto dalla nuova direttiva in tema di credito responsabile è comunque ben poca cosa rispetto alla portata del problema.

Analogamente a quanto già fatto in altri Paesi Europei (Francia, Germania, ecc.), che hanno conosciuto prima di noi i rischi e le conseguenze del sovra indebitamento, e la cui esperienza dovrebbe essere quindi presa in seria considerazione in Italia per prevenire questa pericolosa degenerazione del mercato del credito al consumo, occorre da un lato istituire servizi di informazione e di assistenza preventiva al consumatore per una corretta valutazione dei rischi finanziari in relazione alle capacità economiche individuali e familiari e, dall'altro, introdurre speciali procedure giudiziarie in caso di insolvenza del consumatore, finalizzate al ripianamento complessivo dei propri debiti. E' quello che cerca di fare il nuovo Disegno di Legge C2364- "Disposizioni in materia di usura e di estorsione, nonché di composizione delle crisi da sovraindebitamento"- approvato il 1 aprile al Senato e che attualmente è in discussione alla Commissione Giustizia della Camera per l'approvazione definitiva¹².

Ricordiamo comunque che esistono attualmente numerose ed estese banche dati (le c.d. centrali rischi) che raccolgono le informazioni relative a coloro che accedono a prestiti, che custodiscono il passato finanziario di ciascun debitore e che sono consultate da banche e finanziarie quando viene richiesta l'erogazione di un credito. La gestione e il funzionamento di queste banche dati sono state recentemente regolamentate, anche se a nostro parere in modo insufficiente, a seguito dell'approvazione del codice deontologico da parte del Garante della Privacy, entrato in vigore all'inizio del 2005: i rischi e le conseguenze per il consumatore derivanti dall'essere identificato come “cattivo pagatore” restano tuttora eccessivamente elevati, ma soprattutto, resta il fatto che queste banche dati sono utilizzate esclusivamente a svantaggio dei consumatori e, benché consultate da banche e finanziarie prima di decidere l'erogazione di un prestito, non determinano alcuna forma di responsabilizzazione dei finanziatori in caso di erogazione di prestiti a soggetti già troppo indebitati. Questo dovrebbe costituire uno dei punti più significativi della nuova proposta della direttiva comunitaria sul credito al consumo.

11) L'estinzione anticipata.

La mobilità del cliente è essenziale per garantire la concorrenza nel mercato. Il consumatore che sottoscrive un finanziamento ha sempre la possibilità di estinguerlo anticipatamente e lo deve poter fare senza aggravii di costi. Per questo occorre pensare ad un rimborso del rateo del premio assicurativo pagato per il prestito ed eliminare le penali di estinzione anticipata.

¹² Il Disegno di Legge dà anche una definizione di sovraindebitamento: una situazione di perdurante squilibrio economico tra le obbligazioni assunte e il patrimonio disponibile per farvi fronte. Saranno costituiti dagli enti pubblici degli organismi indipendenti iscritti in un apposito registro presso il Ministero della giustizia. Nel registro saranno iscritti di diritto, a semplice richiesta, gli organismi di conciliazione delle camere di commercio, gli ordini professionali degli avvocati, dei commercialisti e dei notai. In base al ddl il debitore sovraindebitato può proporre ai creditori con l'ausilio degli organismi di composizione della crisi un accordo di ristrutturazione dei debiti sulla base di un piano che assicura il regolare pagamento dei creditori non compresi nel piano. Si può ricorrere a questa procedura una sola volta ogni tre anni e se si è in possesso di un reddito o di beni immobili, crediti o beni mobili. Il piano può essere garantito anche da terzi.

Nella nuova Direttiva sul credito al consumo è previsto che all'intermediario possa essere pagato un compenso equo e giustificato dai costi che ha dovuto sopportare con delle limitazioni:

- il compenso è dovuto solo se il tasso è fisso e non invece se è variabile;
- la penale è pari al massimo all'1% del capitale residuo
- se rimane massimo un anno alla fine dell'ammortamento la penale può essere pari al massimo allo 0,5% del capitale residuo.

Sicuramente si poteva fare di più, anche in considerazione del fatto che alcuni Paesi Europei non è prevista una penale per l'estinzione anticipata.

E' lasciata la possibilità agli Stati Membri di prevedere il pagamento della penale solo se il capitale residuo supera un determinato importo (non superiore a 10.000 euro).

Inoltre si parla della possibilità per il consumatore di avere un indennizzo se la penale pagata non è equa o giustificata dai costi sopportati dall'intermediario; vedremo come questa previsione sarà declinata al momento del recepimento.

Noi riteniamo che nella legge di recepimento della nuova direttiva si debba allineare il costo dell'estinzione anticipata dei prestiti di credito al consumo con quello dei mutui. Grazie all'articolo 7 della legge 40/2007 tutti i mutui per l'acquisto (ristrutturazione di unità abitative e per ufficio) non hanno una penale di estinzione anticipata, stessa cosa dovrebbe essere prevista per i finanziamenti di credito al consumo.

12) Le Autorità e il controllo del mercato.

Esistono dunque delle normative a tutela del consumatore che purtroppo molti operatori non rispettano. A questo punto è essenziale il ruolo delle Autorità di controllo che, come parti terze, dovrebbero garantire il buon funzionamento del sistema e tutelare soprattutto i diritti dell'anello debole, il consumatore. **Nessuna legge è perfetta se non si sanzionano gli operatori scorretti che non la rispettano.**

Sono 3 le Autorità chiamate a monitorare ed eventualmente sanzionare gli operatori del settore. Innanzitutto l'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato**. L'Antitrust ha a nostro avviso un ruolo fondamentale nella tutela del consumatore che si rivolge al credito al consumo, infatti dovrebbe controllare la veridicità degli annunci pubblicitari ed interdire i messaggi che non riportano o riportano in maniera non corretta il Taeg del finanziamento.

La Banca d'Italia e il Ministero delle Attività Produttive sono le due Autorità chiamate dalla legge a controllare che i finanziamenti siano concessi da soggetti abilitati ed autorizzati. A nostro avviso dovrebbero esercitare maggiormente questa loro funzione di controllo facendo ispezioni continue anche negli esercizi commerciali dove sempre più spesso il credito al consumo è offerto al consumatore.

Si dovrebbero anche monitorare l'offerta del credito e quindi verificare la competenza professionale di chi offre finanziamenti di credito al consumo.

Sarebbe opportuno un investimento delle banche/finanziarie nella formazione delle persone che entrano in contatto con i consumatori che devono essere in grado di fornire delle informazioni valide e corrette e soprattutto essere disponibili a fornirle.

Solo così il consumatore avrà la possibilità di scegliere confrontando le offerte.

Trasparenza significa concorrenza, vero stimolo di qualsiasi attività di mercato.

Consumatori in cifre

Il credito al consumo

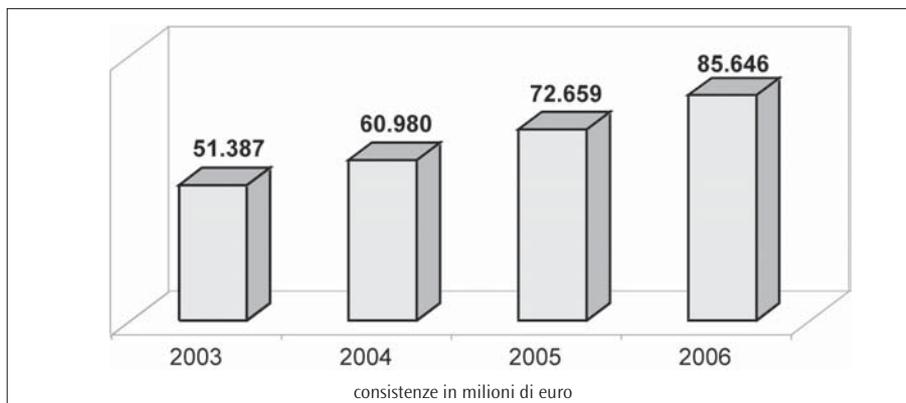
Anna Vizzari

Scenario di riferimento

I lettori di Consumatori, Diritti e Mercato ricorderanno che abbiamo dedicato il *focus* del numero 2/2006 proprio al credito al consumo. Oggi, a distanza di circa due anni, aggiorniamo i dati del nostro lavoro con ulteriori spunti di riflessione.

Negli ultimi 5 anni, il credito al consumo in Italia è cresciuto a ritmi molto elevati (circa +18% l'anno).

Fig. 1 – Il credito al consumo in Italia (2003-2006)



Fonte: elaborazione Altroconsumo su dati Banca d'Italia.

Dall'ultimo Bollettino statistico della Banca d'Italia risultano erogati, a giugno 2007, 93.821 milioni di euro sotto forma di credito al consumo. In base ai dati di Assofin, i volumi sono così suddivisi: 39% in prestiti finalizzati per l'acquisto di auto e moto, 11% in altri prestiti finalizzati, 33% in prestiti diretti (personali e cessioni), 17% in carte *revolving*. Si tratta di un credito ancora buono, con poche sofferenze. I debiti finanziari delle famiglie a fine 2006 sono cresciuti dell'11%, raggiungendo quota 480 miliardi di euro. Un altro dato di-

mostra la crescita del mercato italiano del credito alle famiglie (inclusi i mutui), ma al contempo il suo distacco da altri paesi europei: l'indebitamento in Italia ha ormai superato il limite-soglia di 1/3 del reddito (mediamente, su 100 euro di reddito disponibile, 49 sono destinati alla restituzione di finanziamenti in corso), mentre nel resto dell'Europa l'indebitamento varia dal 62% dei francesi al 129% (superiore al reddito) degli inglesi (dati Bollettino economico della Banca d'Italia).

Le sofferenze rappresentano lo 0,8% dei prestiti. Il mercato italiano del credito al consumo è ancora limitato, se confrontato con quello degli altri paesi europei (4,5% del PIL, contro 10,4% della Germania, 17,2% della Gran Bretagna, 8,5% della Spagna, 8,3% della Francia). Si tratta, dunque, di un mercato con grandi potenzialità di crescita.

È un mercato, però, con grossi problemi di trasparenza dell'offerta e di rispetto della normativa a tutela del consumatore.

Esistono dal 1992 (quindi da ben 15 anni) leggi che dovrebbero tutelare il consumatore che decide di acquistare un prodotto di credito al consumo; si tratta purtroppo di una normativa poco rispettata, spesso addirittura ignorata dagli operatori del settore e che presenta per alcuni aspetti dei vuoti legislativi.

Questa crescita così rapida espone poi alcuni consumatori al rischio di sovraindebitamento, soprattutto quando l'offerta avviene in maniera poco trasparente.

Da una nostra recente indagine statistica risulta che circa il 30% degli italiani che hanno finanziamenti utilizza per pagare le rate più del 33% del suo reddito mensile. Si tratta, dunque, di persone per le quali potrebbe essere dietro l'angolo il rischio del sovraindebitamento.

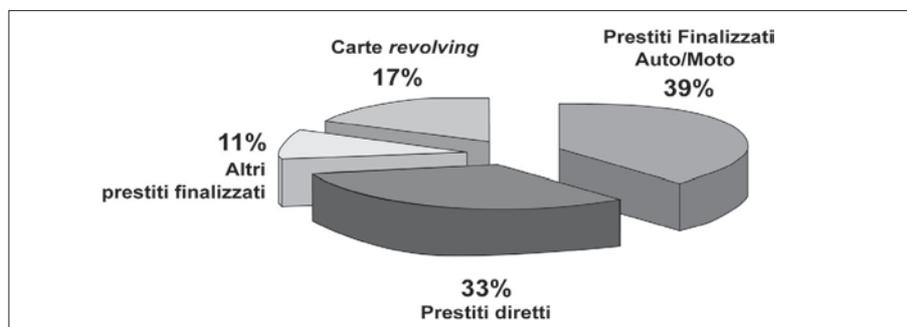
Secondo Altroconsumo, la crescita del mercato del credito al consumo in Italia, indipendentemente dalle ragioni che la determinano, impone l'adozione urgente di misure più efficaci di quelle attualmente esistenti, al fine di accrescere l'informazione dei consumatori, la trasparenza delle offerte, la correttezza dei messaggi pubblicitari. Il mercato necessita di trasparenza per garantire l'effettiva concorrenza tra gli operatori: solo così l'offerta sarà sempre più competitiva per il consumatore finale che si indebita.

Le inchieste di Altroconsumo

È in alcuni settori determinanti che l'offerta pecca particolarmente in termini di trasparenza e rispetto della normativa: i prestiti finalizzati (che, come abbiamo visto, rappresentano la metà del mercato del credito al consumo) e le carte *revolving* (17% del mercato, in forte crescita: l'anno scorso secondo i dati dell'Osservatorio sulle Carte di Credito, si è avuta una crescita dell'11% delle carte *revolving*).

Proprio questi settori vengono monitorati di continuo da Altroconsumo con indagini sul campo.

Fig. 2 – Il credito al consumo in Italia nel 2007

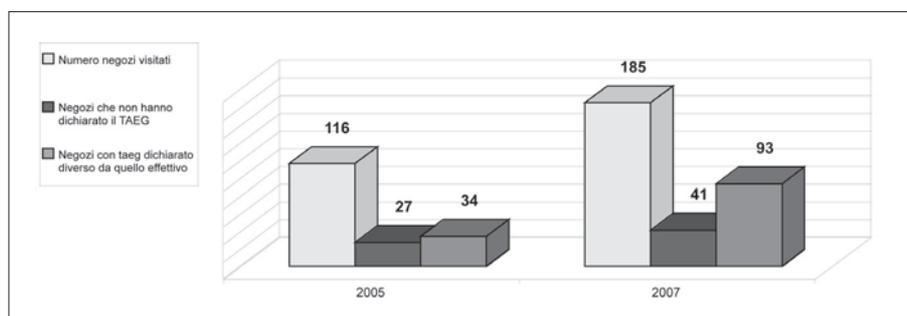


Fonte: dati Banca d'Italia e Assofin.

Prestiti finalizzati

Nel corso del 2005 e del 2007, Altroconsumo ha svolto due inchieste sul mercato dei prestiti finalizzati, dalle quali è emerso che le scorrettezze, la disinformazione, le carenze normative e, più in generale, le zone d'ombra sono ancora molte.

Fig. 3 – Le nostre indagini prestiti finalizzati: cfr 2005-2007



Fonte: elaborazione Altroconsumo.

Nel 2005 abbiamo visitato, nei panni di un possibile acquirente di diverse tipologie di prodotti (biciclette, tv al plasma, condizionatori), 116 esercizi commerciali di sei città italiane (Milano, Roma, Torino, Napoli, Bari e Bologna), raccogliendo informazioni sui prestiti finalizzati all'acquisto dei prodotti. Stessa cosa abbiamo fatto dal gennaio 2007, ampliando il campione e, quindi, visitando 185 esercizi commerciali di 8 città italiane (le stesse dell'inchiesta del 2005, più Brescia e Genova).

Nel 2005 dei 116 esercizi commerciali testati solo 55 hanno dichiarato un TAEG che poi è risultato essere quello reale in base ai nostri calcoli. In 27 negozi

non si è avuta nessuna informazione sul TAEG e in 34 il TAEG dichiarato era più basso di quello reale. Ciò significa che un consumatore aveva allora il 61% di probabilità di ricevere informazioni non corrette o non esaurienti sul finanziamento che stava per sottoscrivere. La situazione è peggiorata nell'inchiesta del 2007; dei 185 esercizi visitati, 41 non hanno dichiarato nessun TAEG e 93 un TAEG diverso da quello effettivo (calcolato tenendo conto delle rate, delle spese, dell'anticipo, della durata e del capitale finanziato). Dunque risulta che il consumatore che cerca un prestito finalizzato ha oggi il 72% delle probabilità di ricevere un'informazione non corretta o non esauriente.

Risulta, inoltre, esistere una vera e propria ostilità da parte degli addetti al finanziamento nei confronti di chi chiede informazioni; è come se il consumatore si accusasse di eccessiva pignoleria. Abbiamo perfino potuto riscontrare poca professionalità nel personale che offre i prestiti presso gli esercizi visitati (si confonde il TAN con il TAEG, non si conoscono le voci di spesa tipiche). Una situazione che dovrebbe spingere le finanziarie a investire una parte dei loro crescenti introiti in corsi di formazione per gli addetti dei negozi e in collegamenti telematici che permettano di conoscere il TAEG di quanto proposto.

Prestiti finalizzati auto

Abbiamo svolto la stessa inchiesta presso i concessionari auto; ricordiamo che i prestiti finalizzati all'acquisto di auto e moto rappresentano il 39% del mercato del credito al consumo e sono anche le prime forme di credito al consumo che hanno avuto larga diffusione in Italia. Nel corso del mese di giugno 2007, abbiamo visitato i concessionari delle principali compagnie automobilistiche per raccogliere informazioni sulle forme di finanziamento finalizzato disponibili per l'acquisto dell'auto. In 3 grosse città italiane (Milano, Roma e Napoli) abbiamo visitato in totale 84 concessionarie e raccolto 100 offerte di finanziamento.

Anche qui la situazione non è rosea: certo, rispetto ad altre forme di prestito finalizzato, abbiamo riscontrato una maggiore professionalità degli addetti alla vendita. Comunque anche in questo caso è assai comune che non venga data alcuna informazione sul TAN e il TAEG del prestito (non ci hanno dato indicazioni sul TAEG in 35 concessionarie sulle 84 visitate, il 41,67% del campione).

Quando il TAEG è dichiarato dal venditore, spesso è differente da quello poi effettivo calcolato tenendo conto delle rate da pagare e delle spese che transitano sul finanziamento. Questo è accaduto in 48 delle 84 concessionarie visitate (più del 50%, quindi). Questo dato conferma, dunque, quanto sia difficile per il consumatore riuscire a recuperare informazioni corrette sul finanziamento che andrà a sottoscrivere.

Prestiti finalizzati online

La mancanza di trasparenza risulta amplificata e peggiorata quando i prestiti finalizzati riguardano gli acquisti online e, quindi, vengono sottoscritti via Internet.

Anche a questo riguardo abbiamo denunciato seri problemi di trasparenza nell'offerta grazie a una nostra inchiesta svolta a febbraio 2007 su 26 siti di commercio elettronico, che permettono di pagare gli acquisti in rete con un prestito finalizzato anch'esso fatto online.

Si tratta di un'offerta caratterizzata da una sorta di oligopolio. Abbiamo riscontrato che le offerte di finanziamento dei 26 siti erano di due istituzioni finanziarie; questo mercato ristretto ovviamente amplifica i problemi. Abbiamo rilevato il mancato rispetto della normativa in tema di trasparenza (provvedimento BDI del 25 luglio 2003). Secondo tali disposizioni, chi offre al pubblico un servizio finanziario per conto di una banca o di una finanziaria deve mettere a disposizione della clientela i foglietti informativi datati e aggiornati.

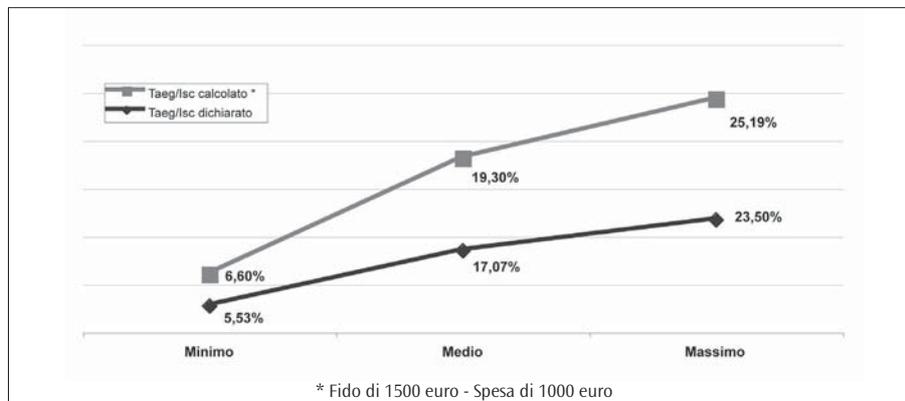
Grave anche la mancanza dell'informazione precontrattuale. Sempre la normativa in tema di trasparenza afferma che il cliente, prima della conclusione del contratto, deve avere la possibilità di avere una copia delle condizioni contrattuali valide per la stipula. Anche quando si usa Internet, la copia deve essere resa disponibile online. Ebbene, nessuno dei siti da noi visitati dà questa possibilità (ricordiamo che la copia deve essere a disposizione del cliente nel sito in cui fa gli acquisti per cui chiede il finanziamento e, invece, copia del contratto la si può visionare - come risulta dalla nostra inchiesta - solo sul sito della finanziaria cui si viene trasferiti dopo aver concluso l'ordine e, quindi, dopo aver già scelto il pagamento rateale con quella finanziaria). Segnaliamo, infine, il caso di un sito che dà la possibilità, unico tra quelli visitati, di accedere a un facsimile del contratto di finanziamento, ma si tratta purtroppo di un documento del tutto illeggibile sia a video sia stampato. Come dire che, formalmente, il sito rispetta la normativa sull'informativa precontrattuale, ma nella sostanza si tratta di una beffa.

Le carte di credito revolving

Qui le carenze di trasparenza dell'offerta sono amplificate dalla natura del contratto combinato tipico di questo strumento: insieme carta di pagamento e forma di finanziamento di credito al consumo.

Le carte di credito *revolving* hanno conosciuto grossa fortuna in Italia. Nella maggior parte dei casi, si tratta però di carte che hanno tassi d'interesse di molto superiori a quelli dei prestiti personali o agli scoperti di conto corrente. Analizzando le condizioni di rateizzazione di 105 carte, abbiamo calcolato il TAEG per una spesa di 1.000 euro (e un fido, limite di spesa mensile, di 1.500 euro).

Fig. 4 – Le carte di credito revolving: Indicatore Sintetico del Costo (isc) dichiarato e calcolato



Fonte: elaborazione Altroconsumo.

Nel calcolare il TAEG abbiamo considerato anche il costo di invio dell'estratto conto (se la spesa fosse pagata in un'unica soluzione piuttosto che a rate si avrebbe un solo estratto conto e non il numero necessario per pagare a rate tutto il debito). Nel decreto di definizione del TAEG si afferma, d'altra parte, che esso va calcolato considerando tutte le spese che incidono sul finanziamento e che non ci sarebbero se non si pagasse a rate. Nella nuova direttiva sul credito al consumo anche il costo di invio dell'estratto conto fa parte dell'indicatore complessivo del costo del finanziamento. Detto questo, il TAEG medio dichiarato dagli enti emittenti è pari al 17,07%; il TAEG medio da noi calcolato, tenendo conto anche delle spese di invio dell'estratto conto, è il 19,30% (va da un minimo del 6,60% applicato dalla carta Cral Telecomunicazioni card emessa da Banca Antoniana Popolare Veneta al 25,19% applicato da Barclays PLC alla rateizzazione con le sue carte di credito). C'è, dunque, una differenza di circa due punti percentuali tra l'Indicatore Sintetico del Costo (ISC, che è il TAEG delle carte revolving) dichiarato e quello calcolato considerando anche le spese di invio dell'estratto conto.

Le autorità e il controllo del mercato

Esistono, comunque, delle normative a tutela del consumatore che purtroppo molti operatori non rispettano. A questo punto, è essenziale il ruolo delle autorità di controllo che, come parti terze, dovrebbero garantire il buon funzionamento del sistema e tutelare soprattutto i diritti dell'anello debole: il consumatore. Sono tre le autorità chiamate a monitorare ed, eventualmente, sanzionare gli operatori del settore. Innanzitutto l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. L'An-

titrust ha, a nostro avviso, un ruolo fondamentale nella tutela del consumatore che si rivolge al credito al consumo. Infatti dovrebbe controllare la veridicità degli annunci pubblicitari e interdire i messaggi che non riportano o riportano in maniera scorretta il TAEG del finanziamento. D'altra parte, la Banca d'Italia dovrebbe, invece, sanzionare i soggetti che non rispettano il Testo Unico Bancario e non adempiono ai precetti previsti dall'art. 123 del TUB per gli annunci pubblicitari, mentre l'Antritrust dovrebbe bloccare proprio quegli annunci perché ingannevoli per il consumatore.

La Banca d'Italia e il Ministero dello Sviluppo Economico sono, infine, le due autorità chiamate dalla legge a controllare che i finanziamenti vengano concessi da soggetti abilitati e autorizzati. A nostro avviso dovrebbero esercitare maggiormente questa loro funzione di controllo, facendo ispezioni continue anche negli esercizi commerciali dove sempre più spesso il credito al consumo viene offerto al consumatore. Dovrebbero anche monitorare l'offerta del credito e, quindi, verificare la competenza professionale di chi offre finanziamenti di credito al consumo.

Le istanze di Altroconsumo: eliminare le incertezze normative e aumentare la trasparenza

Come si è più volte ribadito, l'offerta di credito al consumo in Italia ha seri problemi di trasparenza e di rispetto della normativa esistente. Nel corso degli anni abbiamo chiesto più volte alle Autorità di intervenire per cambiare la situazione. Abbiamo, quindi, accolto favorevolmente l'intervento del Governo che a luglio 2007 ha emanato il D.d.L. sul credito al consumo con interessanti novità, che vanno tutte nella direzione auspicata da Altroconsumo di maggiore trasparenza nell'offerta, puntando l'indice su pubblicità più chiare e di valore, una nuova definizione del TAEG, un maggiore controllo sugli operatori di mercato. Il D.d.L. del Governo in alcuni aspetti anticipa le novità della nuova direttiva sul credito al consumo la cui definitiva approvazione dovrebbe avvenire sempre nel corso del 2008.

Nel frattempo, però, il consumatore deve essere educato a utilizzare gli strumenti di tutela dei suoi diritti messi a disposizione dall'attuale normativa.

// TAEG

A nostro avviso, è importantissimo per il consumatore conoscere il TAEG di un finanziamento, a maggior ragione se di piccolo importo (come accade per la maggior parte dei prestiti finalizzati). Infatti, il TAEG comprende, oltre al tasso d'interesse, tutte le spese che il cliente deve pagare all'operatore. Spese che

spesso sono fisse e che, quindi, incidono molto sul costo di un finanziamento di basso ammontare.

Purtroppo le nostre inchieste sul campo dimostrano che riuscire a recuperare il TAEG, e soprattutto un TAEG “vero”, è un’impresa in molti casi impossibile.

Il contratto

La legge è chiara: non possono essere applicate al cliente spese diverse da quelle risultanti per iscritto dal contratto firmato dal cliente stesso.

Dunque, consigliamo ai consumatori di prendersi del tempo per leggere attentamente il contratto prima di firmarlo. Esiste una legge specifica (la Legge sulla trasparenza del 2003), che impone agli operatori di credito al consumo di consegnare al cliente che ne faccia richiesta l’informativa precontrattuale con una copia anche del contratto che dovrà essere firmato.

Anche in questo, caso le inchieste sul campo di Soldi&Diritti hanno dimostrato che si tratta di un diritto non esercitabile; gli operatori non consegnano nella maggior parte dei casi l’informativa precontrattuale.

E paradossalmente questo diritto è ancora meno esercitabile su Internet: effettivamente online si evidenziano comportamenti che normalmente non sono caratteristici dei prestiti.

Per esempio le spese di incasso rata; sono nella maggior parte dei casi scomparsi dai finanziamenti di tipo tradizionale e, invece, sono presenti, anche con cifre rilevanti, online.

Il confronto

Se ci si prende un po’ di tempo prima di firmare, allora, raccogliendo i TAEG e i contratti si può scegliere la soluzione migliore per il proprio caso.

Confrontare le offerte, avendo sufficienti informazioni, è una cosa essenziale da fare per evitare brutte sorprese.

Il livello massimo dei tassi

Ogni tre mesi, la Banca d’Italia pubblica le rilevazioni sui tassi medi di mercato per varie tipologie di finanziamento. Questa rilevazione è interessante per avere un’idea della situazione di mercato e, quindi, per stanare comportamenti illegali; infatti, aumentando della metà il tasso medio, si trova il tasso massimo ai fini dell’usura. Per legge, il tasso che supera il tasso usuraio si considera come non apposto (serve una sentenza del giudice) e viene sostituito, secondo il dettato della Legge del 1992, dal tasso nominale minimo dei BOT per i 12 mesi precedenti la data del finanziamento pari per il 2006 al 2,72%.

STORIA DI COPERTINA CREDITO AL CONSUMO

CAPIRE QUAL È IL COSTO EFFETTIVO DI UN FINANZIAMENTO PER ACQUISTARE A RATE È UN'IMPRESA ARDUA. IL PESO ECONOMICO DELL'OPERAZIONE È ANCORA BEN CELATO DA OFFERTE POCO TRASPARENTI.



TASSI NASCOSTI, RATE CARE

PAROLE, PAROLE, PAROLE

Continuiamo a denunciarlo, ma poco cambia: la trasparenza sui costi dei pagamenti per gli acquisti a rate è un optional quasi sempre escluso. Le parole sono tante, tantissime, ma servono principalmente ad attirare i clienti, con offerte di tassi mirabolanti, che purtroppo non sono quasi mai reali. Ancora una volta la nostra inchiesta dimostra che la legge da anni in vigore non viene rispettata. In queste condizioni, un primo segnale di buona volontà sarebbe una rapida introduzione della nuova direttiva europea, che dovrebbe regolamentare più severamente la pubblicità e garantire più trasparenza. Da parte nostra, denunciemo all'Antitrust e alla Banca d'Italia le offerte ingannevoli. Sta partendo su nostra iniziativa un'azione inibitoria contro la clausole vessatorie presenti nei contratti delle carte revolving. Abbiamo messo a vostra disposizione sul sito un calcolatore per verificare il Taeg reale dei prestiti. Da parte vostra, siate consumatori attivi e attenti: chiedete la documentazione, confrontate il Taeg di diverse offerte prima di accettare.

IN TEMPO DI CRISI I CONSUMI SI CONTRAGGONO.

E per invogliarci all'acquisto dei prodotti di consumo fioccano le offerte di rateizzazione. Per fortuna nel nostro Paese non ci facciamo abbagliare dalle sirene del consumismo sfrenato: secondo le rilevazioni della Banca d'Italia il credito al consumo nel 2008 si è notevolmente contratto. La sua crescita è stata del 16% nel 2007, mentre ora è appena del 6,8%. Ma questo non significa che non sia un territorio infido. Sperando che l'Italia attui rapidamente la nuova direttiva sul credito al consumo, entrata in vigore l'11 giugno 2008 e che deve essere recepita entro il 12 maggio 2010. Questa dovrebbe risolvere molti problemi di trasparenza. Oggi, sebbene le offerte pullulino, le indicazioni sul vero costo del finanziamento, il Taeg, che tiene conto di tutte le spese, sono merce rara: lo dimostra la nostra inchiesta.

Direttiva: approviamola in fretta

La direttiva europea recentemente approvata (dopo un iter di lentezza esasperante) dovrebbe portare novità importanti e maggiori tutele per chi acquista. A pag. 15 trovate la sintesi delle nuove norme. Sicuramente gli aspetti più



importanti sono quelli che riguardano la pubblicità: non potranno più comparire avvisi pubblicitari generici, ci dovranno essere informazioni dettagliate, graficamente chiare, e sarà obbligatorio riportare a quanto ammonta il prezzo finale del prodotto, quando pagato a rate.

La direttiva specifica inoltre tutte le spese che devono essere incluse quando si pubblicizza il Taeg, che dovrebbe così rispondere al suo ruolo di vero indicatore del costo del prestito: ruolo che perde, se nel suo calcolo ci si "dimentica" di includere qualche spesa, come spesso avviene.

Decisamente, si sentiva il bisogno di una regolamentazione più stringente. Ma ancora di più che ci sia uno sforzo maggiore per far rispettare le leggi.

La nostra inchiesta mostra ancora una volta come il credito al consumo abbia in sé diversi elementi di rischio. Il primo tra tutti è l'asimmetria informativa, cioè il fatto che chi si indebita riceve troppo spesso informazioni incomplete. Il che può portare anche a eccedere in ottimismo, pensando che nulla potrà intralciare la possibilità di onorare il debito. In attesa di un maggior rigore anche grazie alla nuova normativa, bisogna esercitare la massima prudenza.

Segue a pag. 14

Il metodo dell'inchiesta

Ci siamo recati nei negozi, nei panni di consumatori alla ricerca di prestiti finalizzati per acquistare un elettrodomestico, un attrezzo sportivo o dei mobili.

Nel mese di dicembre 2008, il periodo dell'anno in cui maggiormente le catene commerciali spingono sui prestiti per aumentare le vendite, abbiamo visitato 239 negozi in 7 città: Bari, Bologna, Brescia, Milano, Napoli, Roma e Torino.

In tutto abbiamo recuperato 285 offerte di rateizzazione.

Abbiamo verificato il comportamento degli addetti riguardo alle informazioni: consegna dei foglietti informativi previsti dalla legge, trasparenza dei volantini pubblicitari, possibilità di esaminare il contratto prima della sottoscrizione, indicazione del Taeg. Nei casi in cui il Taeg era indicato, lo abbiamo ricalcolato, sempre in base ai loro dati, per verificarne la veridicità.

Abbiamo inoltre raccolto dati sulle carte di fidelizzazione offerte da molte catene commerciali, quando queste hanno anche la funzione di carte revolving. Abbiamo verificato i costi anche di questo tipo di credito e le condizioni delle carte.

Infine abbiamo esaminato con gli stessi criteri alcune offerte di credito al consumo online.

TASSI NASCOSTI, RATE CARE

INCHIESTA

Il finanziamento è un affare soprattutto per chi ci presta i soldi. Ecco perché le carte di fedeltà spesso si trasformano in revolving. E diventano costosissime.

ATTENZIONE, LA CARTA NON PARLA CHIARO

Sono nate come carte di fedeltà, vale a dire per spingere i clienti a continuare a servirsi nello stesso punto vendita. I sistemi li conosciamo tutti: punti legati a ogni spesa, per ricevere sconti o regali; offerte speciali riservate a chi ha la carta; convenzioni con altri servizi...

Nel corso di questa inchiesta abbiamo però verificato che sempre più spesso le carte di fedeltà assumono anche un'altra natura: quella di carte revolving, vale a dire carte che permettono di fare acquisti, pagandoli a rate. E a volte il cliente non ne è nemmeno consapevole.

Ne abbiamo analizzate 16 (sotto l'elenco con il nome e alcune caratteristiche).

La particolarità di queste carte è che danno la possibilità di pagare a rate gli acquisti fatti nella catena che le rilascia, con una durata massima (in genere 6 mesi) e un Taeg (o meglio, Isc, in questo caso si parla infatti di Indicatore sintetico di costo) che si autodefinisce "zero". Il che, chiarimolo subito, non significa affatto che non comportino alcun costo: infatti molte prevedono un canone annuo e spese per l'invio dell'estratto conto. Applicando le regole previste dalla nuova direttiva sul credito al consumo, queste voci dovranno essere incluse nel calcolo del Taeg. Per ora,

pur troppo, no. Ma il grosso rischio legato a queste carte è un altro: se infatti il proprietario ignaro le utilizza in negozi diversi da quello dove l'ha ottenuta, il costo del prestito lievita, lievita, lievita... fino ad arrivare a un pesante 24,44%, vale a dire addirittura il tasso limite oltre cui scatta il reato di usura. Una delle carte peggiori da questo punto di vista è Euronics Attiva. Se utilizzata nei negozi della catena Euronics, vi offre pagamenti a rate con un Taeg del 5,79%. Ma la carta funziona su tutto il circuito internazionale Mastercard. Se

il cliente la utilizza per fare acquisti a rate in un altro negozio, un qualsiasi punto vendita convenzionato al circuito Mastercard, scopre - ahimè, troppo tardi - che il prestito ora gli costa il 24,44%. Altre carte, come Accord (Auchan, Leroy Merlin) o Coin allettano invece con prestiti effettivamente a tasso zero nei loro negozi, ma poi il Taeg schizza oltre il 17% sul circuito di riferimento.

Clausole vessatorie

Anche se spesso i clienti non lo leggono prima di firmarlo, le carte revolving hanno un contratto. Pieno di clausole, spesso sbilanciate a vantaggio dell'emittente. Le Camere di commercio di Milano e Roma hanno da poco reso pubblico il loro parere su una serie di clausole contenute nei contratti delle carte revolving. Ecco alcune delle pratiche e delle clausole condannate, in quanto scorrette o vessatorie.

Pushing. La carta revolving viene spedita al consumatore senza che ne abbia fatto richiesta, immediatamente dopo o insieme alla concessione di finanziamenti. Si tratta di una pratica commerciale scorretta, che dovrebbe comunque essere accompagnata da una serie di informazioni complete, inclusa quella sul diritto di recesso entro 14 giorni.

Responsabilità. L'emittente non deve dichiarare di non essere responsabile per eventuali inadempimenti da parte dei negozi convenzionati, come non accettazione della carta.

Modifica in peggio. L'emittente non può arrogarsi il diritto di cambiare in generale le condizioni del contratto: deve specificare che cosa può cambiare, perché lo fa, come intende comunicare la variazione al cliente.

Spese di chiusura. Il cliente deve sempre avere la possibilità di recedere, cioè interrompere il contratto, senza spese e senza penali.

Polizza assicurativa. Nei contratti di carte revolving è spesso presente la possibilità o l'obbligo per il cliente di aderire a una polizza assicurativa. Bisogna che questo sia esplicitato nei documenti di sintesi e nelle condizioni generali (e non solo nel modulo di richiesta). L'associazione italiana del credito al consumo e immobiliare (Assofin), che riunisce i principali operatori finanziari del settore, ha ribadito che i loro contratti sono corretti. Una reazione che non riteniamo accettabile.

Nome e servizi online

>servizi online

Carte revolving: calcola quanto ti costa il rateale

Una carta di credito revolving non è una semplice carta di pagamento; quando la si usa per pagare una spesa, si ricostituisce il credito, che si rimborsano mensilmente, diventando in questo modo nuovamente utilizzabile.

Su altroconsumo.it/soldi un nuovo calcolatore online per calcolare il costo reale della carta revolving

CARTE FIDELITY REVOLVING: ATTENZIONE A DOVE LE USI (1)

Nome della carta	Rilasciata da	Circuito internazionale carta	Taeg se usata nella stessa catena (%)	Taeg se usata altrove (%)
Actioncard Agos Cislfa	Cislfa	Mastercard	0	17
Carta Accord	Auchan, Leroy Merlin	Mastercard	0	17,46
Carta Alsolia Decathlon	Decathlon	Mastercard	0 (in 4 mesi)	17,22
Carta Attiva Fnac	Fnac	Visa	0 (in 10 mesi)	n.i.
Carta Aura Media World	Media World	Visa	8,43	20,41
Carta Coin (Fiditalia)	Coin	Visa	0	18,07
Carta Conforama	Conforama	Mastercard	0	19,99
Carta Eldo Vantage card (Aura)	Eldo	Visa	0	20,41
Carta Euronics (Attiva)	Euronics	Mastercard	5,79	24,44
Carta Euronics (Aura)	Euronics	Visa	5,79	20,41
Carta Exclusivity Pay card (Carta Fiditalia)	Computer Discount	Visa	8,98	23,37
Carta Expert (Attiva)	Expert	Mastercard	n.i.	24,44
Carta Expert (Aura)	Expert	Visa	n.i.	20,41
Carta Pass Carrefour	Carrefour	Mastercard	0	18,37
Carta Saturn e-club Privilege (carta Aura)	Saturn	Visa	0	20,41
Carta Wellcome	Wellcome	Visa	0	15,96

(1) Dati aggiornati al febbraio 2009; n.i.: non indicato.

INCHIESTA

Il finanziamento è proposto nei volantini pubblicitari, ma di vere informazioni nemmeno l'ombra. E i commessi troppo spesso "sbagliano" il calcolo del Taeg.

RATE PICCOLE PICCOLE? UN GRANDE BLUFF

Ancora una volta siamo andati sul campo a verificare le offerte di finanziamento dei negozi italiani (la precedente inchiesta è di luglio 2007, SD 95). E a fotografare un panorama in cui c'è pochissima trasparenza sui costi dei prestiti finalizzati, sia nei piccoli punti vendita sotto casa sia nelle grandi catene commerciali. Inoltre, la cosa più preoccupante, è che semplici volantini pubblicitari sostituiscono i foglietti informativi e l'informativa precontrattuale. Il prestito diventa puro marketing per invogliare all'acquisto.

Sette volte su dieci, infatti, non abbiamo ottenuto alcuna informazione o dati sbagliati sul tasso effettivo del finanziamento, cioè sul Taeg (tasso annuo effettivo globale), che è il vero costo del prestito, perché comprende, oltre al tasso d'interesse, anche le spese di istruttoria, di gestione della pratica, quelle assicurative e di incasso della rata.



Dove sono il Taeg e le spese. La nuova direttiva europea obbligherà a indicare il prezzo finale del prodotto quando pagato a rate (con interessi e spese).

il materiale informativo, troppo spesso omesso a favore di ingannevoli volantini pubblicitari. Su quasi trecento offerte di prodotti acquistabili a rate, solo due volte ci è stato consegnato il contratto da leggere prima della sottoscrizione. Dei foglietti informativi, cioè del materiale redatto dalla finanziaria con tutte le informazioni obbligatorie per legge, nemmeno l'ombra. In compenso siamo tornati a casa con tonnellate di volantini pubblicitari che promettevano l'acquisto a "piccolissime e comode rate". È palese il fatto che al cliente manchi la possibilità di conoscere le caratteristiche del prestito prima della conclusione del contratto. Alla faccia della legge.

Chi compra ha diritto a essere informato: spetta alle finanziarie addestrare il personale addetto alla vendita o mettere collegamenti telematici nei negozi che consentano di recuperare tutte le informazioni specifiche. Questo implica, naturalmente, la volontà da parte di chi presta il denaro di rispettare le regole di trasparenza. Finora non abbiamo trovato segnali in questo

senso. Un altro comune denominatore nell'inchiesta è stata l'impossibilità di portare a casa il contratto per esaminare con calma le condizioni: la realtà oggi è che prima

Due volte su dieci il Taeg non è stato dichiarato, mentre nel 50% dei casi il Taeg dichiarato non corrispondeva a quello effettivo, calcolato usando le rate, il periodo di rateizzazione, le spese comunicate dagli operatori.

Qualche esempio: a Casamercato di Pomezia, in

provincia di Roma, l'addetta alla vendita sollecitata dalla nostra richiesta di conoscere il Taeg ci ha risposto con un vago "credo zero", quando in realtà era pari al 21,31%.

Ancora a Roma scopriamo che al negozio di mobili Ovvio propongono un finto tasso zero, con un interesse reale del 25,68%, che supera il tasso soglia di usura.

E ancora: in un Carrefour di Bologna il commesso non riesce a visualizzare il Taeg sul computer. La finanziaria che eroga il finanziamento ha predisposto un'applicazione che non dà la possibilità a chi offre il prestito di calcolare il Taeg.

La scarsa trasparenza porta a fare male i calcoli: chi acquista, attirato dalle sirene del finanziamento a tasso zero in comode rate mensili, pensando di non pagare nulla in più per ottenere il prestito, si ritrova invece a pagare tassi d'interesse elevati, che arrivano facilmente a due cifre.

Le cose vanno male anche per quanto riguarda

comprati a rate, solo dopo scoprirlo quanto ti costa. Sul nostro sito trovate i dettagli dell'inchiesta (allegati alla copia in Pdf di questo articolo).

NEGOZIO PER NEGOZIO (dicembre 2008)

■ Offerte di rateizzazione
■ Taeg non dichiarato o calcolato erroneamente



Elaborazione Altroconsumo

Nel 70% dei casi tacciano sul costo reale del finanziamento o ci danno un Taeg falso

LE NOSTRE INCHIESTE

■ Totale offerte
■ Offerte che non hanno dichiarato il Taeg o l'hanno dichiarato diverso da quello effettivo

Soldi&Diritti 82, maggio 2005

116
61

Soldi&Diritti 95, luglio 2007

185
134

Soldi&Diritti 106, maggio 2009

285
199

Elaborazione Altroconsumo

TASSI NASCOSTI, RATE CARE

Segue da pag. 11

Nove consigli utili

In caso di finanziamenti, la fretta è una pessima consigliera. Prendetevi il tempo necessario per seguire alcune regole di base. Per l'esattezza, nove.

1 Chiedete senza paura. Esiste già una legge che vi dà diritto a essere informati su tutti i costi del finanziamento. Chiedete sempre a chi vi offre un acquisto a rate tutte le informazioni e non preoccupatevi di sembrare pedanti: chi vi offre il finanziamento deve rilassarvi foglietti informativi e copia del contratto prima della sottoscrizione (e non soltanto dopo la firma).

2 Guardatevi intorno. Non accontentatevi di una sola offerta, ma prendetevi del tempo per confrontare i vari tipi di credito che potrebbero fare al caso vostro. La nostra inchiesta dimostra che il Taeg dei prestiti finalizzati è eccessivamente alto e che spesso è più conveniente rivolgersi ad altre forme di finanziamento, per esempio la banca (vedi il riquadro a pag.16).

3 Leggete soprattutto le parti in piccolo. Non guardate neppure le offerte scritte a caratteri cubitali, tipo "tasso zero", "zero interessi" e simili. La nostra inchiesta lo dimostra ancora una volta: non sono quasi mai veritiere. Piuttosto, cercate e leggete con attenzione le parti scritte in piccolo,

Avete il diritto di ricevere tutte le informazioni sui costi del prestito

magari in verticale: in generale è proprio qui che si annida la verità, dove nessuno va a cercarla.

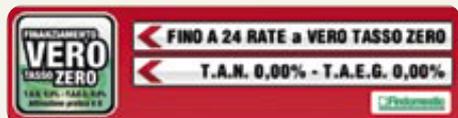
4 Verificate sempre il Taeg. L'elemento fondamentale per valutare il costo del finanziamento è il Taeg, cioè il tasso annuo effettivo globale, che dovrebbe tenere conto di tutti i costi effettivamente connessi al prestito, come le spese di istruttoria, di incasso rata, di assicurazione... (diversamente dal Tan, che è il tasso annuo nominale, vale a dire il semplice tasso di interesse). Per legge il Taeg deve essere indicato in tutti gli annunci pubblicitari che riguardano il finanziamento (c'è sempre, anche se nella maggior parte dei casi è indicato in caratteri minuscoli a margine delle offerte). Se ne volete verificare la correttezza, potete usare il foglio di calcolo che mettiamo a disposizione sul nostro sito www.altroconsumo.it/soldi: dovete inserire tutte le voci di spesa, che avrete chiesto a chi propone il prestito. Scegliete il prestito con il Taeg più basso.

5 Occhio all'usura. Il Taeg non deve superare il tasso soglia per l'usura fissato dalla Banca d'Italia ogni trimestre. Potete recuperare il dato aggiornato sui principali giornali economici e sul nostro sito. Nel momento in cui scriviamo (aprile 2009), il tasso medio per i prestiti finalizzati è del

A RATE ONLINE SITO MEDIA WORLD, SPUNTA ADDIRITTURA UN TASSO DA USURA

Il 25 settembre 2008 ci siamo collegati al sito di acquisti online www.mediaworld.it e abbiamo analizzato un paio di offerte di prestito finalizzato all'acquisto. Sul sito abbiamo trovato due offerte differenti, a seconda del prodotto da comprare.

Per la nostra prova, abbiamo scelto un televisore lcd del valore di 899 euro, per cui era proposto un finanziamento "Zero interessi" e uno da 949 euro, per cui era disponibile un finanziamento "Vero tasso zero" (come a dire che l'altro era uno zero fasullo? Come vedremo, si tratterebbe quasi di una confessione...).



Abbiamo inserito nel nostro foglio di calcolo (a vostra disposizione sul nostro sito www.altroconsumo.it/soldi) tutti i dati connessi al prestito e soprattutto tutti i costi previsti, ed ecco che cosa abbiamo scoperto.

Il finanziamento "Vero tasso zero" era vero solo se si escludono dal calcolo le spese di incasso rata (1,30 a rata). Includendole, il tasso era sì basso, ma non inesistente: 3,02%.

Molto più grave è quello che abbiamo scoperto calcolando il vero tasso del prestito "Zero interessi". In questo caso, in contraddizione con il nome, si dichiarava un Taeg massimo dell'8,75%. In realtà, aggiungendo le spese di istruttoria della pratica (4,6% del

prezzo, nel nostro caso quindi 41,35 euro) e le spese di incasso della rata (1,30 a rata), si arriva alla folle cifra di un Taeg del 27,73%, vale a dire superiore al tasso di usura (fino al 30 settembre fissato al 24,24%, oltre il quale chiedere interessi maggiori diventa un reato). Altro che zero interessi.

Abbiamo denunciato il caso sia alla Banca d'Italia sia all'Antitrust, chiedendo che fosse sanzionato il comportamento di Media World, fortemente lesivo degli interessi dei consumatori, che potrebbero essere spinti all'acquisto da informazioni incomplete ed errate, come l'indicazione di Taeg molto più bassi del reale.

Dopo la nostra segnalazione entrambi i due enti hanno aperto un'istruttoria, chiedendo informazioni più dettagliate sulla vicenda sia a Media World sia ad Agos, la finanziaria che eroga il prestito da noi segnalato. Prestito, nel frattempo, sparito dal sito. Dove peraltro rimangono attive sempre nuove proposte di acquisti a rate, sulle quali vi consigliamo di esercitare sempre un attento controllo, valutando tutte le condizioni prima di aderire.





NON ASCOLTATE IL CANTO DELLE SIRENE

Quasi un lapsus freudiano, questa pubblicità. Non possiamo versarvi cera nelle orecchie come fece Ulisse con i suoi marinai, ma vi mettiamo a disposizione il sito per calcolare il vero Taeg.

15,75% e il tasso massimo ai fini dell'usura è del 23,63%. Se il tasso di un contratto di finanziamento ormai firmato è usurario, potete chiederne l'annullamento al giudice. Il nuovo tasso del finanziamento sarà pari per legge al tasso nominale minimo dei Bot per i 12 mesi precedenti la data del finanziamento cioè il 2,63% per il 2008.

6 Iscritti all'albo. Chi vi concede il finanziamento deve essere abilitato. Generalmente possono prestare denaro le banche o gli intermediari finanziari iscritti in un albo, tenuto presso l'unità di informazione finanziaria della Banca d'Italia. Anche i negozianti possono vendere la merce a rate, in questo caso più che di un prestito si tratta di una dilazione di pagamento. Altre figure che possono proporre il credito al consumo sono i mediatori creditizi, soggetti che mettono in relazione banche o intermediari finanziari con la clientela per la concessione di finanziamenti. Anche questi ultimi devono essere iscritti all'albo.

7 Niente cambiali. Non firmate cambiali come garanzia per il pagamento delle rate, anche se l'intermediario ve lo chiede. La nuova direttiva vieterà questa pratica diffusa.

8 La regola del 30%. Fate bene i vostri calcoli quando acquistate con un finanziamento. Ogni credito comporta il pagamento di interessi: dovrete essere in grado di pagarli anche se vi capitano imprevisti onerosi. Per evitare il sovraindebitamento, tutte le rate che dovete pagare (compresi mutuo, prestiti, carte revolving) in linea di massima non devono superare il 30% delle vostre entrate mensili.

9 Segnalazione in una centrale di rischi. Se le rate sono pagate in ritardo o non sono pagate, rischiate di essere segnalati come cattivi pagatori nelle cosiddette "centrali rischi", elenchi usati dalle finanziarie per controllare la solvibilità di chi chiede un prestito. Rientrare in uno di essi significa non riuscire a ottenere più alcun finanziamento. Potete verificare se il vostro nominativo è in uno di questi elenchi usando la lettera tipo che trovate sul nostro sito. ●

NUOVE REGOLE, COSA CAMBIA

La nuova direttiva riguarda i finanziamenti fino a 75 mila euro. In vigore dal 2008, attende il recepimento in Italia, che dovrebbe avvenire entro maggio 2010. Ovviamente l'efficacia delle nuove norme dipende anche da quanto saranno effettivamente applicate le sanzioni previste.

Taeg. Il Taeg comprenderà il tasso d'interesse, le spese di istruttoria, le imposte, i costi dei servizi accessori (per esempio se si è obbligati ad aprire un conto corrente o a sottoscrivere una polizza assicurativa per ottenere un determinato tasso d'interesse), le spese di incasso della rata, il costo della carta revolving.

Pubblicità. Non potranno più comparire avvisi pubblicitari generici. La pubblicità dovrà riportare sempre un elenco di informazioni dettagliato, graficamente chiaro (basta con i caratteri minuscoli a margine dei volantini pubblicitari). Sarà obbligatorio riportare il reale prezzo del prodotto, accanto al prezzo dello stesso se pagato a rate.

Informazioni precontrattuali. Si introduce l'Ebic: ovvero le informazioni europee di base sul credito al consumo. Questo documento dovrà contenere tutte le informazioni sul prestito proposto al cliente. L'informazione sarà anche personalizzata sull'effettivo valore del finanziamento richiesto.

Credito responsabile. È sempre obbligatorio esplicitare nei moduli consegnati al cliente le conseguenze negative dei ritardi nel pagamento delle rate.

Scoperto di conto corrente. È previsto l'invio di un rendiconto periodico sugli scoperti, nonché la possibilità per ogni stato membro di imporre la presenza del Taeg anche per questo tipo di prestito.

Scioglimento del contratto. Termini precisi: massimo un mese di preavviso per richiedere lo scioglimento da parte del cliente, almeno due mesi da parte della finanziaria-banca.

Recesso. Il consumatore può sempre recedere dal contratto per qualsiasi motivo entro 14 giorni dalla sua conclusione. Inoltre, può sempre recedere se rinuncia al bene legato al prestito.

Penali per il rimborso anticipato. Se il prestito è rimborsato nell'ultimo anno, la percentuale di penale scenderà a massimo 0,5% del capitale residuo.

Mediatori e sanzioni. I mediatori sono obbligati a rendere pubblica l'ampiezza dei loro poteri: dovranno dire se lavorano a titolo esclusivo con una o più banche o finanziarie o se sono indipendenti.



TASSI NASCOSTI, RATE CARE

CASI VISSUTI LA PAROLA AI SOCI

Findomestic e Carta Aura

Lo scorso novembre ho acquistato un tv color da Media World con finanziamento Findomestic, Tan-Taeg 0%. Con la prima rata di 24 euro scopro che mi verranno addebitati circa 3 euro a rata tra estratto conto e imposta di bollo. Estratto conto dovuto al fatto che Findomestic mi ha inviato una carta di credito legata al finanziamento, la carta Aura.

Come faccio a recedere dall'investimento e a restituire la carta senza avere ulteriori sorprese, ad esempio addebiti vari di ulteriori commissioni?"

È il racconto di un socio che preferisce restare anonimo. Spesso quando si sottoscrive un contratto di finanziamento con Findomestic si sottoscrive anche, più o meno volontariamente, una linea di credito con carta revolving. Nello specifico in questo caso è Carta Aura, che, se usata sul circuito di riferimento (Visa), comporta un Taeg del 20,41% (se si pagano le rate con Rid) o del 21,56% (se si pagano le rate con bollettini postali).

Il costo annuo della carta è di 15 euro, ma se si sottoscrive anche il prestito finalizzato il canone è gratuito.

Il finanziamento si può estinguere anticipata-

mente in qualsiasi momento; verrà però fatta pagare una commissione pari all'1% del capitale residuo. La carta può essere tagliata in due e rispedita al mittente, come si trova indicato anche nel contratto.

Vai su www.altroconsumo.it/soldi

Ho provato il vostro foglio per calcolare il Taeg su questa offerta: acquisto di una Panda, prezzo promo 10.260 euro; anticipo zero, durata 60 mesi, rate 190 comprensive di prestito protetto e antifurto (825,30 euro), spese gestione pratica 300 euro e bolli. Tan 0, Taeg 1,71%. Col vostro foglio di calcolo vengono valori differenti: rata 171 euro e Taeg 4,77%. Come si spiega?

Per calcolare le rate, la finanziaria naturalmente non dimentica alcuna spesa: al prezzo dell'auto aggiunge la polizza assicurativa, l'antifurto e le spese di gestione pratica, per un totale di 11.385 euro. Sulla base di questo totale calcola le rate, che sono appunto di 190 euro ciascuna.

Il calcolo del Taeg, guarda caso, è stato invece fatto "dimenticando" di includere il costo della polizza assicurativa. Peccato che per legge il costo della polizza debba essere



invece compreso nel Taeg, se la polizza è obbligatoria: e non ci sembra che nella proposta fatta al nostro lettore fosse possibile evitarla. Dunque i risultati del nostro foglio di calcolo sono giusti: il Taeg non è dell'1,71%, ma, considerando davvero tutte le spese, del 4,77%. Quanto alla rata, il nostro calcolo non include le spese perché non è detto che siano rateizzate anche queste: si possono pagare anche in unica soluzione all'inizio.

In conclusione: per verificare il costo effettivo di un finanziamento, non fidatevi dei volantini, che sparano cifre calcolate spesso in modo impreciso, proprio per acchiappare le allodole.

Verificate sempre sul nostro sito (www.altroconsumo.it/soldi), dove potete trovare le risposte utili a confrontare le offerte e scegliere quella davvero migliore. Fatevi dare tutti i dati e inseriteli nel nostro calcolatore.

PER CIFRE CONSISTENTI, PROVATE IN BANCA

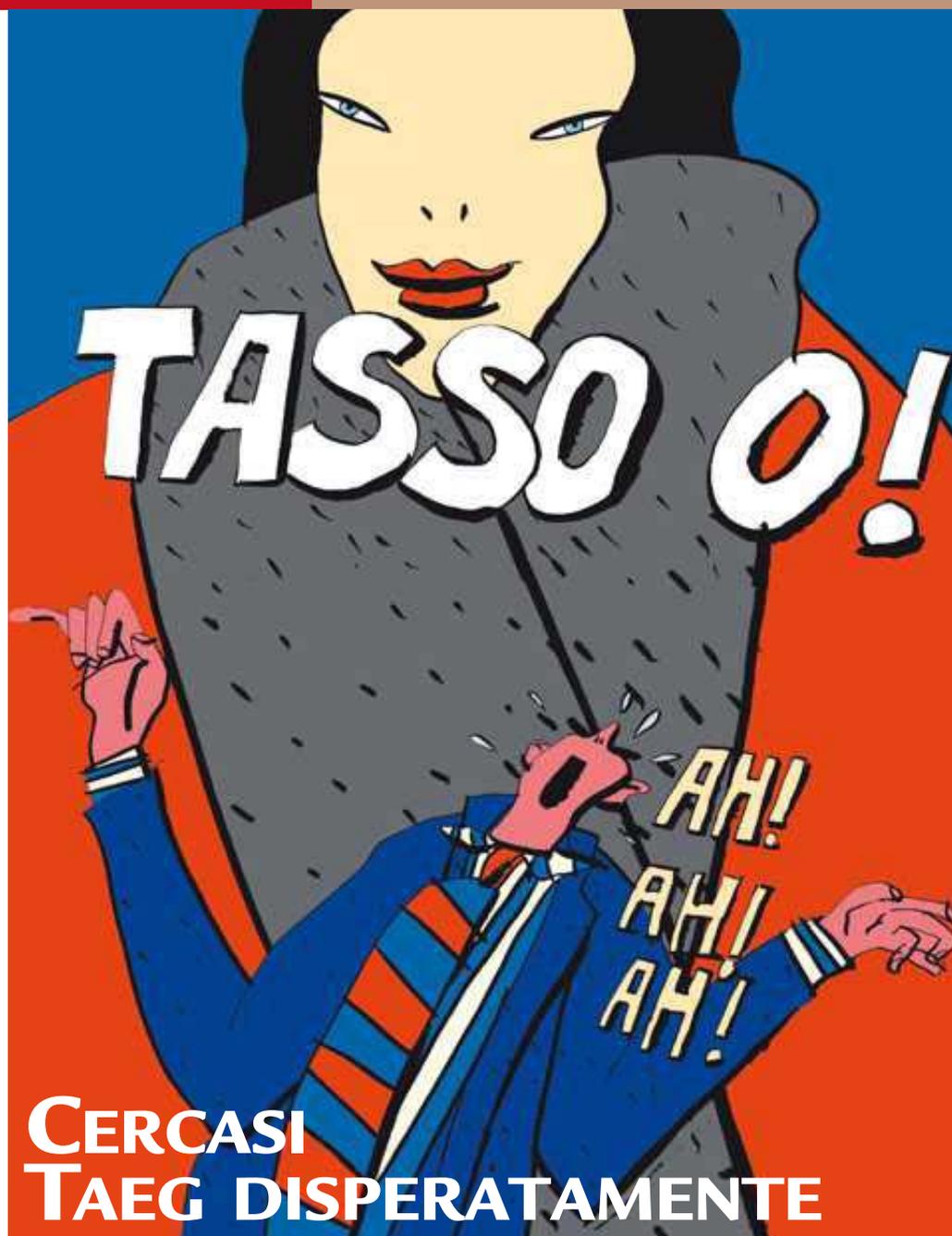
Se il contante scarseggia, comprare a rate non è l'unica possibilità. Rivolgersi a una banca per un prestito può rappresentare un'alternativa più conveniente. In ogni numero vi segnaliamo nella rubrica Password (pag. 23) le migliori proposte, secondo le nostre rilevazioni: ve le proponiamo qui in basso. Rispetto alla nostra precedente inchiesta, si registra una diminuzione di 0,40% per il costo dei prestiti di durata due anni e dello 0,27% per i prestiti di durata 4 anni. I dati sono aggiornati al 9 marzo 2009.

PRESTITI PERSONALI		
Banca	Taeg %	Rata mensile in euro per 1.000 euro
2.000 euro per 2 anni		
Unicredit Banca (Gruppo Unicredit)	7,23	44,78
Banca Sella (1)	9,46	44
Banca popolare dell'Emilia Romagna (1)	10,24	45,10
5.000 euro per 4 anni		
Unipol banca (1)	7,90	24,24
Banca Sella (1)	8,34	23,62
Banca popolare dell'Emilia Romagna (1)	9,34	24,27

(1) Richiede il c/c nella banca

Ecco come difenderti

Sul nostro sito, altroconsumo.it/soldi, trovi, oltre ai risultati più dettagliati dell'inchiesta, molti strumenti utili: calcolatore per il Taeg dei prestiti e per l'IsC delle carte revolving, dato aggiornato del tasso di usura, lettera tipo per verificare se si è inclusi in una centrale di rischi. Lasciati guidare da Eurilia, la nostra accompagnatrice: in attesa della nuova direttiva che renda il mercato più trasparente, resta d'obbligo la prudenza.

STORIA DI COPERTINA CREDITO AL CONSUMO**CERCASI
TAEG DISPERATAMENTE**

C'È ANCORA TANTO DA FARE PER OTTENERE UNA REALE TRASPARENZA SU CONDIZIONI E COSTI DEI FINANZIAMENTI PRESENTI SUL MERCATO. IL TASSO ZERO È TROPPO SPESSO UNO SPECCHIETTO PER LE ALLODOLE CHE NASCONDE INTERESSI A DUE CIFRE. IL TAEG, IL VERO INDICATORE DEL COSTO DI UN PRESTITO, RESTA UNO SCONOSCIUTO.

CAMBIAMENTO LENTO

Ottenere soldi in prestito sembra essere la cosa più semplice del mondo, ma capire qual è il costo effettivo di un finanziamento è un'impresa ardua. La trasparenza è ancora un optional. Negli ultimi cinque anni, le società abilitate a concedere prestiti sono raddoppiate, segno di un mercato in piena espansione e redditizio, ma le regole che dovrebbero tutelare in maniera più concreta chi prende a prestito denaro non sono ancora state approvate. Infatti, la direttiva europea che dovrebbe imporre una maggiore trasparenza al settore è rimasta imbrigliata per anni (è dal 2002 che se ne discute) nella rete dei rimpalli tra le istituzioni comunitarie. Nel momento in cui scriviamo è approdata al Consiglio, quindi dovremmo essere in dirittura d'arrivo. Se approvata e adeguatamente recepita nel nostro Paese, la direttiva prevede una maggiore tutela per chi chiede un prestito, oltre a favorire la concorrenza: stabilisce infatti l'obbligo per gli enti finanziatori di consegnare un modulo standard, che riassume le condizioni del finanziamento (Seci - Standard european credit information, un po' come l'Esis del mutuo) e consente un confronto efficace delle offerte sul mercato; anche il Taeg avrà finalmente una definizione unica, per cui tutte le spese incluse saranno riportate nero su bianco (compresi bolli, assicurazioni facoltative e spese di invio dell'estratto conto delle carte revolving). Nel credito al consumo rientrerà anche lo scoperto di conto corrente (oggi non incluso dalla legge italiana) e sarà previsto un ampliamento a tutti i prestiti che abbiano un valore massimo di 100.000 euro (oggi il limite è di circa 30.987 euro). C'è anche una riduzione dei costi per l'estinzione anticipata del prestito.

Se dall'Europa il segnale del cambiamento è ancora sulla carta, sul fronte interno stiamo lavorando per tutelare i consumatori indifesi di fronte al sistema creato da banche e finanziarie che, non solo fanno i propri interessi mantenendo una scarsa trasparenza sui costi, ma si stanno attivando per far ricadere gli oneri della loro sicurezza sui clienti. Stiamo parlando di un servizio come Identikit (vedi a pag. 13) gestito da Crif (la più importante centrale di rischi italiana) che assicura ai cittadini la protezione dai furti d'identità alla "modica" cifra annua di 45 euro. Si scarica sul consumatore l'onere di coprire il rischio che corrono banche e finanziarie di perdere denaro a causa di prestiti erogati e mai ripagati. Dovrebbe essere il sistema finanziario a creare meccanismi di controllo più efficaci per evitare le frodi. Ed è in questa direzione che va il disegno di legge in discussione alla commissione Finanze del Senato, che ci vede protagonisti come rappresentanti della vostra voce: la creazione di una banca dati pubblica presso il ministero delle Finanze che consenta a banche e finanziarie di verificare (a pagamento) i dati personali di chi chiede un prestito o una carta di credito. Vi daremo conto.

IL MERCATO DEL CREDITO al consumo continua a correre: nel 2006 è aumentato di quasi il 21% rispetto all'anno precedente (Banca d'Italia 2007), per un volume di 85 miliardi di euro. Le offerte di denaro sono sempre più agguerrite e gli italiani si fanno tentare sempre più spesso dalle sirene del "compro oggi e pago domani", pur restando lontani dagli altri Paesi europei, dove le rate sono un modus vivendi molto più radicato (basti pensare alla Gran Bretagna dove il rapporto fra credito al consumo e Pil è del 17% contro il 6% del nostro Paese). Dal prestito finalizzato a quello personale, le carte revolving, la cessione del quinto dello stipendio per i dipendenti e, da pochi mesi, anche del quinto della pensione: il credito al consumo comprende i finanziamenti che hanno un importo compreso tra i 150 e i 30.000 euro. Un boom testimoniato anche dalla crescita esponenziale del numero di intermediari finanziari, che sono quasi raddoppiati negli ultimi cinque anni (da 262 sono diventati a 449, dati della Banca d'Italia). Quindi il mercato pullula sempre di più di offerte di finanziamento, ma la trasparenza sui costi resta latitante: troppo spesso i tassi promessi non sono quelli realmente applicati. Lo dimostra la nostra inchiesta in 185 punti vendita in otto città italiane: la metà dei negozi visitati dà un'informazione sbagliata sul

continua a pag. 16



"VOGLIO... POSSO!", MA A CARO PREZZO

Con Barclaycard tutto è possibile: "un credito sempre a tua disposizione", "rimborsi anche in comode rate". Un invito allo shopping senza pensieri grazie a una carta di credito che consente di ripagare il debito a rate con addebito mensile in conto corrente (revolving). Tutta questa flessibilità ha un costo salato, ma ben nascosto. Infatti, solo con la lente di ingrandimento si scopre che il Taeg è pari al 21,93% (se si aggiungono le spese di invio dell'estratto conto si arriva al 25,19%). Il più alto sul mercato, come testimonia il nostro test su 105 carte revolving (a pag. 14).

CERCASI TAEG DISPERATAMENTE

INCHIESTA

Poca professionalità da parte degli addetti alla vendita, che non danno informazioni corrette sul Taeg: la nostra inchiesta nei punti vendita di otto grandi città italiane.

COMPRARE A RATE: COSTI POCO TRASPARENTI

La nostra inchiesta ha scandagliato le offerte di finanziamento di ben 185 punti vendita di otto città italiane (Bari, Brescia, Bologna, Genova, Milano, Roma, Napoli e Torino): emerge un panorama in cui c'è sempre meno trasparenza sui costi dei prestiti finalizzati nel negozio sotto casa, come nella grande catena commerciale. La metà dei negozi visitati per acquistare a rate beni di vario genere (dalla tv al divano) comunica un costo del finanziamento sbagliato, mentre due negozi su dieci non danno alcuna informazione. A due anni dalla nostra ultima inchiesta (SD 82, maggio 2005) c'è stato un rapido aumento dei prestiti finalizzati, ma la trasparenza sui costi resta un traguardo da raggiungere. Il Taeg (Tasso annuo effettivo globale), che è il vero costo del finanziamento (comprende oltre al tasso di interesse anche le spese di istruttoria e gestione pratica, quelle assicurative e di incasso rata), resta uno sconosciuto. Ancora troppo spesso gli addetti alla vendita lo confondono con il Tan (Tasso annuo nominale). Ignoranza o comoda strategia? Di sicuro una mancanza di trasparenza inaccettabile. Chi acquista attirato dalle sirene del "finanziamento a tasso zero in comode rate mensili" pensando di non sborsare nulla per il prestito, dopo la firma del contratto si ritrova a pagare tassi di interesse che arrivano anche a due cifre. La pubblicità è spesso ingannevole. In barba alla legge (art. 116 del Testo unico in materia bancaria) che invece è chiara nell'indicare che: "...gli

Prestiti finalizzati	
Inchiesta nei punti vendita (gennaio 2007)*	
 Negozi visitati	185
Negozi che non dichiarano il Taeg	41
Negozi con Taeg diverso da quello reale	93
Online (febbraio 2007)**	
 Siti di commercio elettronico testati	28
Siti che dichiarano un Taeg diverso da quello reale	18
Siti che dichiarano il Taeg reale	10
Agenzie di viaggio (gennaio 2007)*	
 Agenzie visitate	120
Agenzie che non hanno dichiarato il Taeg	20
Agenzie che dichiarano un Taeg diverso da quello reale	35

*Bari, Brescia, Bologna, Genova, Milano, Napoli, Roma e Torino.

**Hi_Test 1, maggio 2007.

CONSUMARE.IT

annunci pubblicitari e le offerte, effettuati con qualsiasi mezzo, con cui un soggetto dichiara il tasso di interesse o altre cifre riguardanti il costo del credito, indicano il Taeg e il relativo periodo di validità". Quindi, non dovrebbero esserci promozioni in cui non c'è il Taeg ma solo il numero e l'importo delle rate. Fa pubblicità ingannevole chi promette un tasso zero nei cartelloni all'interno del punto vendita o sui volantini pubblicitari o sui giornali, senza che il Taeg sia zero, così come chi indica

un Taeg diverso da quello effettivo calcolato secondo la legge. Purtroppo, nei negozi visitati quando si chiedono informazioni sul Taeg agli addetti alla vendita le risposte sono frettolose e approssimative nel migliore dei casi, sbagliate quasi sempre (vedi tabella qui sopra). Per esempio, all'Unieuro di Casalechio di Reno (Bo), dove volevamo acquistare un frigorifero per 1.749 euro, il commesso ha invitato il nostro collaboratore ad aspettare di aver sottoscritto il contratto di acquisto con il finanziamento per conoscere l'importo della rata. Una situazione che dovrebbe spingere le finanziarie a investire una parte dei loro crescenti introiti in corsi di formazione per gli addetti alla vendita oppure mettere collegamenti telematici nei negozi che consentano di recuperare le informazioni specifiche per il prestito chiesto dal cliente. Questo implica, naturalmente, la volontà da parte di chi presta il denaro di rispettare le regole sulla trasparenza: finora nessun segnale in questo senso. Un altro comun denominatore del nostro giro per negozi è l'impossibilità di portarsi a casa il contratto di finanziamento per esaminare con calma tutte le condizioni economiche applicate. Prima compri a rate, poi sai quanto costa. Soprattutto nella capitale la reticenza è un leit motiv senza tregua: "Le avrà dalla finanziaria quando farà il contratto" oppure "Non si può

SE PAGHI A RATE TI FACCILO SCONTO

- Cosa ci guadagna il negoziante che mi fa lo sconto se pago a rate invece che in contanti? Se il Taeg è davvero zero, lo sconto è ripagato dal commercio dei nominativi che la finanziaria raccoglie quando viene chiesto un finanziamento. Grazie a una clausola nascosta nel contratto di prestito, autorizziamo a raccogliere i nostri dati personali e utilizzarli per finalità di marketing. Il che significa ritrovarsi sommersi dalla pubblicità. Per sottrarsi a questo antipatico giochetto, bisogna fare attenzione al momento della firma del contratto: date il consenso solo al trattamento dei vostri dati personali volto a verificare la vostra affidabilità creditizia (se non barrate questa casella il prestito non viene erogato), mentre negate il consenso all'utilizzo dei dati per finalità di marketing. Un esempio, qui sotto, per non sbagliare.

Manifestazione di consenso al trattamento dei dati personali
(ex art. 23 Dlgs 30 giugno 2003 n. 196 e successive variaz.)

- Per quanto riguarda il trattamento dei dati per finalità di informazioni promozionali sui prodotti e servizi di (nome della finanziaria) realizzate anche con modalità telematiche ed automatizzate, ricerche di mercato, consapevole che in mancanza del mio consenso (nome della finanziaria) non potrà dare seguito all'invio di materiale informativo o a ricerche di mercato

Dò il consenso Nego il consenso

adesso, col contratto le daremo tutto". Altro malcostume che va a spese di chi compra è quello di affibbiare una carta revolving (una carta di credito che consente di pagare a rate l'importo di un acquisto con addebito in conto corrente) insieme al finanziamento senza dire, però, che i tassi di interesse sono piuttosto salati: si arriva anche al 25% circa (con una media del 19,30%). Per esempio, Computer discount di via Anastasio a Roma obbliga a sottoscriverla al costo di 25 euro all'anno.

Prestiti online: buio sulle condizioni

Il Taeg in rete? Nella stragrande maggioranza dei casi viene rivelato dopo aver sottoscritto l'ordine di acquisto e aver scelto di pagare a rate. I siti di commercio elettronico che offrono la possibilità di accedere a prestiti finalizzati sono ancora meno trasparenti dei negozi per quanto riguarda l'informazione precontrattuale sui costi e la pubblicità ingannevole sul tasso zero. Dalla nostra inchiesta pubblicata sul primo numero di *Hi_Test* (maggio 2007), che ha coinvolto 28 siti di commercio elettronico che danno la possibilità di accedere a prestiti finalizzati online, emerge che solo dieci hanno dichiarato il Taeg reale. Le cifre parlano da sole. Purtroppo in rete operano solo due società finanziarie (Consel e Agos Itafinco), un oligopolio che contribuisce a mantenere una scarsa trasparenza sul costo reale del finanziamento e non favorisce la concorrenza e quindi la diminuzione dei costi.

Viaggiare a rate

Sul mercato del credito al consumo si sono affacciate timidamente anche le agenzie di viaggio che danno la possibilità di pagare a rate una fetta consistente del pacchetto vacanze prescelto (si va dal 70% al 90% del costo del viaggio). È ancora una realtà in divenire che riguarda poco meno dell'1% dei viaggiatori che accendono un prestito per pagarsi la vacanza. Abbiamo voluto verificare sul campo la trasparenza delle condizioni di finanziamento visitando 120 agenzie di viaggio di otto città italiane (vedi tabella). Abbiamo chiesto un preventivo per un viaggio in Messico per due persone di due settimane per un costo approssimativo di 2.500 euro. La professionalità degli operatori è maggiore rispetto a quella registrata nella nostra inchiesta nei negozi; c'è più trasparenza, ma non abbastanza: quasi il 13% delle agenzie non dà informazioni sul Taeg, mentre il 29% circa dà un Taeg diverso da quello effettivo da noi calcolato. Il tasso zero è disponibile solo per determinate destinazioni e con una rateizzazione al massimo in sei rate.



Identikit.
Alla faccia dei ladri d'identità.

800 90 33 70

mister credit

IL VERO VOLTO DI UN SERVIZIO INUTILE

45 euro all'anno per essere informati sull'eventuale furto della vostra identità allo scopo di ottenere prestiti in maniera fraudolenta. È il servizio Identikit, offerto da Crif, la società che gestisce la più importante centrale rischi privata italiana, che così scarica sul cliente l'onere di coprire il rischio che corrono banche e finanziarie di perdere denaro a causa di prestiti erogati e mai ripagati. L'unico rischio del cittadino è di vedersi rifiutare un prestito, un mutuo o l'emissione di una carta di credito perché risulta un cattivo pagatore. In questo caso, però, può chiedere la cancellazione del proprio nominativo dalle centrali di rischio senza sborsare un euro (sul nostro sito la lettera tipo).

È CACCIA ALLE PENSIONI: CESSIONE DEL QUINTO

La nuova frontiera del credito al consumo è la cessione del quinto della pensione. Da febbraio 2007, la legge consente anche ai pensionati di destinare, mensilmente, al massimo il 20% della pensione (un quinto, appunto) alla restituzione di denaro preso in prestito, che sarà trattenuto direttamente dall'ente previdenziale. Una vera manna per le finanziarie, che possono mettere le mani su una fonte di reddito sicura come la pensione a garanzia della restituzione del prestito. Il rischio praticamente nullo dovrebbe incidere sui tassi di interesse praticati dalle finanziarie abbassandoli, ma non è affatto così. Anzi. L'Inps ha segnalato al ministero del Lavoro e a quello delle Finanze, le società disoneste che applicano tassi anche del 25%. È previsto però dal decreto attuativo che l'Inps e gli altri enti previdenziali stipulino apposite convenzioni con le banche e le finanziarie per assicurare ai pensionati condizioni più favorevoli rispetto a quelle medie di mercato. Staremo a vedere e vi daremo conto. L'estensione ai pensionati della cessione del quinto dello stipendio (una vecchia forma di finanziamento che riguardava in origine i dipendenti statali e che, con la Finanziaria del 2005, è stata allargata anche ai dipendenti privati) dà un ulteriore impulso a un mercato già in grande ascesa: nel 2006, questa forma di finanziamento ha registrato un incremento di quasi il 42%. La garanzia in questo caso è data dal contratto di lavoro. Per entrambi i tipi di prestito è prevista una polizza sulla vita che intervenga a ripagare il credito residuo in caso di morte di chi ha stipulato il finanziamento. I costi di questa assicurazione, a carico di chi contrae il prestito, non sono compresi nel Taeg (almeno finché non sarà approvata la direttiva europea sul credito al consumo in discussione al Parlamento europeo). La possibilità di cedere un quinto dello stipendio ha un costo medio del 16,48% per finanziamenti fino a 5.000 euro (con un tasso soglia ai fini dell'usura del 24,72%) e per quelli superiori a 5.000 euro del 10,26% (con un tasso soglia di usura del 15,39%). Si tratta di una forma di prestito che è spesso l'unica alternativa per chi in passato ha avuto problemi nel pagamento delle rate ed è finito nella lista nera di banche e finanziarie.



CERCASI TAEG DISPERATAMENTE

TEST

Le carte revolving e lo scoperto di conto corrente sono alternative più flessibili rispetto al prestito finalizzato, ma hanno costi elevati. I prestiti personali possono essere più convenienti.

L'ALTERNATIVA AI PRESTITI FINALIZZATI

Revolving, flessibili ma costose

Le carte revolving piacciono sempre di più agli italiani per la loro flessibilità e perché sono uno strumento di finanziamento anonimo: non sono finalizzate all'acquisto di alcun bene e si utilizzano nei negozi come normali carte di credito, per cui non sembra neanche un prestito. Con le revolving il titolare ha una linea di credito utilizzabile in qualsiasi momento, come una carta di credito che però consente di rateizzare la spesa effettuata. Quando vengono utilizzate, la spesa non viene addebitata tutta in una volta sola, ma il rimborso avviene a rate mensili addebitate con Rid sul conto corrente del titolare. Questa flessibilità ha un costo piuttosto salato: si parla di un Taeg che in media è pari al 19,30%, ma arriva anche al 25,19% includendo le spese di invio dell'estratto conto (Barclaycard, vedi riquadro a pag. 11). Un tasso alto se si confronta con quello medio dei prestiti finalizzati che è del 10,24%. I titolari di queste carte spesso non sono consapevoli di questi tassi a due cifre. La colpa è sempre della mancanza di trasparenza che caratterizza anche questo strumento.

Il nostro test su 105 carte revolving (sia le revolving vere e proprie, sia le carte di credito tradizionali che consentono l'attivazione dell'opzione del pagamento rateale) sulla base di una spesa di 1.000 euro e un fido di 1.500 euro, parla chiaro: il Taeg medio dichiarato dagli enti emittenti è pari al 17,07%, mentre quello che abbiamo calcolato tenendo conto anche del costo di invio degli estratti conto è più elevato: 19,30%. Anche se il tasso dei prestiti finalizzati è in media più basso rispetto a quello delle revolving, bisogna considerare che spesso le in-

formazioni sui costi date dai negozianti non sono corrette. Vi consigliamo di verificare il valore effettivo del Taeg utilizzando il nostro foglio di calcolo disponibile sul sito. Da segnalare una pratica commerciale scorretta: la carta revolving viene imposta come indispensabile per poter accedere a un prestito finalizzato all'acquisto di un bene (vedi i Casi Vissuti).

Carte revolving*

 Taeg medio dichiarato dagli enti emittenti	17,07%
Taeg medio reale (comprese le spese di invio dell'estratto conto)	19,30%
Taeg più basso: Cral Telecomunicazioni card (emessa da Banca Antoniana Popolare Veneta)	6,60%
Taeg più alto: Barclaycard (carta di credito con pagamento rateale di Barclays PLC)	25,19%

*Abbiamo testato le 105 carte revolving esistenti oggi in Italia, calcolando il Taeg per una spesa di 1.000 euro, con un fido (limite di spesa mensile) pari a 1.500 euro.

CONSUMERPI.IT

Scoperto, da negoziare con la banca

Dalla nostra analisi sulle condizioni di scoperto di 61 banche italiane emerge che il tasso annuo varia da un minimo del 7% (Banca Popolare di Milano) a un massimo del 17,50% (Banca Popolare di Cremona e Banca Popolare Italiana). A questo tasso bisogna aggiungere la commissione di massimo scoperto, che va dallo 0,125% all'1,25% (il disegno di legge Bersani in discussione in Parlamento ne prevede l'abolizione). Questa forma di finanziamento non rientra nella normativa sul credito al consumo, ma la direttiva in discussione al Parlamento europeo la include. In pratica è un fido erogato dalla banca sul conto corrente: il cliente può fare operazioni di valore superiore a quanto depositato purché nei limiti del credito concesso (di solito è il doppio delle entrate, per esempio dello stipendio). Ogni volta che si va in rosso si pagano interessi passivi e la commissione di massimo scoperto (applicata sul massimo del debito nel periodo). Il rosso si ripaga in un'unica soluzione appena arriva l'accredito dello stipendio o di qualsiasi altra

entrata sul conto. Attenzione: se andate in rosso senza aver concordato un fido di scoperto, i costi aumentano. Quindi è meglio mettersi d'accordo prima con la banca.

Scoperto di conto corrente*

 Tasso più basso - Banca Popolare di Milano	7%
Tasso più alto - Banca Popolare di Cremona e Banca Popolare Italiana	17,50%
Tasso medio	11,44%

*Abbiamo preso in considerazione 61 banche italiane. Ai tassi indicati bisogna aggiungere la commissione di massimo scoperto che va dallo 0,12% all'1,25%.

CONSUMERPI.IT

CASI VISSUTI LA PAROLA AI SOCI

• A gennaio di quest'anno L.C. ha acceso un prestito finalizzato a Taeg zero per pagare l'abbonamento a una delle palestre Get fit. La finanziaria che ha erogato il prestito è Consel. Per poter avere il finanziamento L.C. ha dovuto anche sottoscrivere una carta revolving. La carta non ha canone il primo anno, ma quando la si usa per pagare nei negozi ha un Taeg del 15,39%. Di solito la carta viene spedita a casa e per usarla è necessario prima attivarla chiamando un numero verde messo a disposizione della finanziaria. Il comportamento di Consel è ormai una pratica diffusa nel mondo dei prestiti finalizzati. Si può ottenere un prestito a tasso zero solo sottoscrivendo il contratto di una carta revolving. Queste carte, applicano un Taeg molto elevato (compreso tra il 15 ed il 25%). In questo modo la finanziaria mette in mano al cliente uno strumento che sembra una normale carta di pagamento, ma in realtà è un'ulteriore forma di credito al consumo di cui il cliente non è consapevole. Una pratica commerciale poco trasparente che abbiamo già denunciato alla Camera di commercio di Milano.

• A novembre dello scorso anno F.B., un nostro socio di Napoli, ha comprato nel negozio Eldo Store un televisore LG del valore di 269,10 euro. L'offerta sembrava interessante: paghi dopo sei mesi in un'unica rata a Taeg zero, oppure in alternativa con 24 rate mensili con un Taeg del 19,13%. In quest'ultimo caso però il Taeg reale, da noi calcolato, tenendo conto del prezzo del bene e delle rate, risulta più alto. Comunque, l'affare è apparso subito sospetto. Per prima cosa, il nostro socio ha dovuto sottoscrivere una carta di credito revolving con Findomestic per poter accedere al prestito. Non solo. Ha dovuto anche dichiarare di aver scelto questa opzione di finanziamento, quando in realtà non ha avuto alternative. Infatti, dall'analisi del contratto, che il nostro socio ci ha spedito, emerge che alla carta revolving non si poteva sfuggire: prestito e sottoscrizione della carta (che si può non usare) oppure pagare il prestito a rate con la revolving con costi più alti. Comunque, la carta comporta oneri ulteriori (l'invio dell'estratto conto mensile) e il disagio, una volta estinto il prestito, di dover recedere dal contratto della



carta per non pagare il canone annuo. Anche la raccolta del consenso per il trattamento dei dati personali è poco trasparente. Si chiede al cliente di dare un unico consenso (mettendo in calce tra parentesi la possibilità di eliminare le voci non desiderate) sia per il trattamento dei dati ai fini della verifica dell'affidabilità commerciale (o per la stipula dell'eventuale polizza assicurativa) sia per il trattamento dei dati a fini statistici e di marketing. Un modo per eludere di fatto la normativa sulla privacy di cui informeremo il Garante. Leggiamo anche nelle clausole contrattuali che nel calcolo del Taeg, a detta di Findomestic, non devono essere incluse le spese di incasso rata se si sceglie il pagamento con i bollettini postali o con il Rid. Tutte voci che per legge rientrano nel Taeg. Di questo informeremo Bankitalia.

Prestiti personali, convenienti per cifre elevate

Se avete bisogno di un finanziamento di importo piuttosto elevato (fino a 30.000 euro), il prestito personale è spesso la soluzione più conveniente. In particolare, se si tratta di una spesa programmata il Taeg proposto dalle banche è più interessante di quello di una revolving o di uno scoperto di conto corrente. Richiede però un'istruttoria della pratica più lunga: la banca o la finanziaria faranno una serie di verifiche sull'affidabilità finanziaria del richiedente. Inoltre, molte banche riservano solo ai loro correntisti la possibilità di accedere a un prestito personale. Per scegliere potete consultare i nostri Migliori Acquisti indicati nella tabella qui a lato. I dati sono aggiornati al 14 maggio 2007. Rispetto a due mesi fa registriamo, fra i nostri Migliori Acquisti, una crescita di 1,21 punti per il prestito di 2.000 euro da restituire in due anni e una crescita di 0,18 punti per il prestito di 5.000 euro da restituire in 4 anni. Ecco i due prestiti presi in considerazione.

- Per chi vuole comprare un pc (è l'esempio che utilizziamo per un prestito di 2.000 euro restituibile in 2 anni) il Miglior Acquisto è l'offerta del Credito Bergamasco, con Taeg pari a zero. Dovete però avere un conto corrente nella banca. Fra gli istituti che non impongono questo vincolo il Miglior Acquisto è l'offerta del Monte dei Paschi di Siena (Taeg 10,98%).
- Se dovete acquistare una moto e avete la necessità di chiedere un prestito di 5.000 euro restituibile in 4 anni, il Miglior Acquisto è l'offerta del Banco di Brescia (Taeg 7,50%), che pe-

rò vi obbliga ad avere un conto corrente presso la banca. Fra gli istituti che non impongono questo vincolo, il Miglior Acquisto è l'offerta del Monte dei Paschi di Siena (Taeg 8,95%).

Prestiti personali

	Taeg %	Rata mensile per 1.000 euro
2.000 euro per 2 anni		
<i>(in euro)</i>		
Credito Bergamasco (Gruppo BPVN) (1)	0	41,67
Banca Nazionale del Lavoro (1)	8,25	45,64
Banco di Brescia (1)	9,58	44,83
5.000 euro per 4 anni		
Banco di Brescia (1)	7,50	24,96
Banca Nazionale del Lavoro (1)	8,25	24,84
Cassa di risparmio di Parma e Piacenza (1)	8,30	24,42

(1) Richiede il conto corrente nella banca.

CONSUMERTI.IT

CERCASI TAEG DISPERATAMENTE

ALTROCONSUMO.IT



Per calcolare la convenienza del prestito potete utilizzare il foglio di calcolo del Taeg, il vero indicatore del costo del finanziamento, nella sezione **servizi online**, cliccando

su **confronta e risparmia**, poi su **soldi**. Oppure potete utilizzare il servizio di consulenza economica telefonando allo **02/6961580** (martedì, mercoledì, giovedì, dalle 9 alle 12). Nella sezione **consumo e diritti** cliccate su **lettere tipo** e potete scaricare due esempi di lettere per controllare la presenza del vostro nominativo presso le centrali di rischi e la lettera per chiederne l'eventuale cancellazione. Sul sito, insieme all'articolo, trovate la tabella completa, città per città, dei 185 punti vendita che abbiamo visitato nella nostra inchiesta sui prestiti finalizzati.

segue da pag. 11

Taeg e il 20% non ne dà nessuna. Il Taeg (Tasso annuo effettivo globale) è l'indicatore del costo effettivo del prestito perché comprende, oltre al tasso di interesse (Tan, tasso annuo nominale), le spese di istruttoria e gestione pratica, quelle assicurative e di incasso rata. A due anni dalla nostra precedente inchiesta (*SD 82, maggio 2005*), il Taeg resta un oggetto misterioso per la maggior parte degli addetti alla vendita, che sono impreparati e superficiali nell'illustrare le condizioni e i costi del finanziamento. A pagarne le conseguenze sono i clienti, che troppo spesso si ritrovano a pagare tassi di inte-

resse a due cifre per prestiti che si pubblicizzavano a tasso zero (il Tan è zero, ma il Taeg no). Anche ottenere il contratto di finanziamento per valutare le condizioni e guardare il Taeg scritto nero su bianco è un'impresa ardua. Infatti, prima della firma, il contratto non viene quasi mai lasciato tra le mani di chi chiede il prestito perché possa esaminarlo e individuare i costi reali che dovrà sostenere. Un malcostume che, insieme all'impreparazione degli addetti alla vendita, non consente a chi vuole pagare a rate di capire a quali costi va incontro. Questo vale anche per le carte revolving, che sono altrettanto poco trasparenti e costose. Queste carte sono al centro di un vero boom in questi ultimi anni, nonostante i tassi di interesse piuttosto salati: in media il 19,30%, ma si arriva anche al 25%. Anche qui è decisiva la scarsa consapevolezza di chi le usa, alimentata dalla mancanza di informazioni precise su costi e funzionamento. Infatti, dalla nostra analisi di 105 carte revolving emerge che i costi effettivi sono più alti di quelli dichiarati. Quindi, chi ha bisogno di denaro è spesso vittima di campagne pubblicitarie che non rispettano le regole di trasparenza dettate dalla legge. Di fronte a questo quadro sconcertante, è meglio attivarsi per calcolare il Taeg dei prestiti (usate il foglio di calcolo disponibile sul nostro sito) e confrontare le diverse offerte. Purtroppo il cambiamento è ancora sulla carta: da ormai 5 anni l'Europa discute della direttiva sul credito al consumo che stabilisce regole chiare anche per la definizione del Taeg. Vi terremo informati. ●

Attenzione ai costi reali

Non ci stanchiamo di ripeterlo: non accontentevi del Tan (Tasso annuo nominale), ma chiedete sempre il Taeg (Tasso annuo effettivo globale, che indica il costo effettivo del finanziamento e include tutte le spese). Per legge, il Taeg deve essere indicato in tutti gli annunci pubblicitari e nelle offerte fatte al pubblico che indicano le condizioni economiche del credito. Se non lo trovate o volete verificare se quello che vi hanno comunicato è corretto, potete utilizzare il foglio di calcolo disponibile sul nostro sito (vedi riquadro qui sopra *Altroconsumo.it*).

- Il rischio di sovraindebitamento è in agguato: fate attenzione che le rate non superino il 30% delle vostre entrate mensili.
- Se il tasso applicato vi sembra molto alto, verificate che non arrivi all'usura. Se supera il tasso soglia per l'usura fissato ogni tre mesi dalla Banca d'Italia (controllate su *www.bancaditalia.it*) potete rivolgervi al tribunale che lo dichiarerà nullo. In caso di sentenza in questo senso, verrà applicato il tasso nominale minimo dei BoT registrato per i 12 mesi precedenti alla data del prestito (nel 2006, pari al 2,72%).
- Controllate chi vi offre il prestito: sono autorizzate solo le banche e gli intermediari finanziari o i mediatori creditizi iscritti nell'apposito albo tenuto dall'Ufficio italiano dei

cambi (*www.uic.it*). Non firmate mai cambiali.

- Se avete bisogno di un finanziamento di importo elevato (da 3.500 euro fino a 30.000 euro), la scelta migliore è un prestito personale. Meglio quello di una banca che di una finanziaria, perché in genere il Taeg è più basso. Attenzione, però, spesso le banche offrono i prestiti personali solo ai loro correntisti, quindi tenete conto anche del costo dell'eventuale conto corrente da aprire, per individuare l'effettivo costo del prestito (i Migliori Acquisti, a pag. 15).
- Se l'importo del prestito è più basso (al massimo il doppio del proprio stipendio), meglio ricorrere a strumenti più flessibili come le carte revolving e lo scoperto di conto corrente. Quest'ultimo non permette un piano di rientro programmato, visto che il debito viene ripagato con il primo accredito sul conto, per esempio con lo stipendio mensile. Scegliete quello che ha il Taeg più basso: si va da un minimo del 7% a un massimo del 17,50%, secondo il nostro test sulle condizioni di 61 banche italiane. A questi tassi bisogna aggiungere la commissione di massimo scoperto e le spese di istruttoria. Mentre per le carte revolving che consentono di ripagare il debito a rate, il Taeg è piuttosto salato: in media il 19,30%.

DIRITTI

Acquisti online

La trappola delle rate



I siti che permettono di acquistare un prodotto con finanziamento danno poche informazioni e spesso non veritiere, violando la legge. Occhio al finto "tasso zero".

Il metodo dell'inchiesta

Nel corso del mese di febbraio del 2007 abbiamo visitato 80 siti di commercio elettronico specializzati nella vendita di prodotti hi tech e simulato, dove previsto, un acquisto con pagamento a rate. Nella tabella alla pagina seguente trovate le condizioni praticate dai siti che, in quel momento, proponevano la possibilità di accedere al finanziamento. Il nostro obiettivo è stato quello di verificare se è semplice raccogliere informazioni e se gli operatori rispettano la legge. Per le varie offerte di finanziamento abbiamo confrontato il Taeg dichiarato con quello effettivo da noi calcolato e che rappresenta il reale costo di un finanziamento, dato che tiene conto di tutte le voci di spesa previste.

In Italia gli acquisti online non sono ancora diffusi come nel resto d'Europa: da noi rappresentano il 5% del totale degli acquisti di beni durevoli (soprattutto elettronica, hi-tech, auto, moto), contro il 9% medio del Vecchio continente. Ma si tratta comunque di un fenomeno in netta espansione. Così come è in aumento il ricorso al credito al consumo. Risultato: molti siti di commercio elettronico hanno stretto collaborazioni con società finanziarie, che concedono finanziamenti a chi acquista online. Sono prestiti "finalizzati" (si definiscono così) all'acquisto di un determinato prodotto su Internet: il consumatore richiede il finanziamento online e il gestore del sito di vendita passa la richiesta direttamente a una società finanziaria. Solo quando quest'ultima dà l'ok

sull'affidabilità dell'acquirente (che deve fornire via Internet una serie di informazioni sulla propria situazione), il prodotto viene spedito. Le rate verranno quindi addebitate tramite rid sul conto corrente bancario o postale del consumatore.

Dalla nostra analisi dei siti di commercio elettronico che danno la possibilità di pagare a rate, risulta che l'offerta dei prestiti finalizzati avviene purtroppo in maniera poco chiara e in molti casi in violazione della legge. In troppi casi, per esempio, si attira il cliente con un "Tasso zero" (invogliandolo così ad acquistare il prodotto) che in realtà "zero" non è. E pensare che in Italia esistono numerose normative a tutela del consumatore, soprattutto sul fronte della trasparenza.

DIRITTI

Comprare a rate online

Nella tabella qui sotto trovate l'elenco dei siti che permettono la rateizzazione delle spese. Manca Centraquisti, il sito tramite il quale i nostri soci possono acquistare i prodotti che ottengono il titolo di Miglior Acquisto nei nostri

test. Centraquisti, al momento in cui scriviamo, non prevede il pagamento rateale. Ricordiamo che i nostri soci possono comunque pagare a rate utilizzando la funzione revolving della carta Altroconsumo (Taeg 9,38%).

Torniamo alla tabella. I finanziamenti sono quasi sempre concessi da due finanziarie: Consel (la finanziaria di credito al consumo del gruppo Banca Sella) e Agos Itafinco (la finanziaria di credito al consumo del gruppo Intesa).

FINANZIAMENTI PER ACQUISTI ONLINE

LE INFORMAZIONI RICEVUTE (febbraio 2007)

Sito di commercio elettronico	Nome della finanziaria convenzionata con il sito	Prodotto da finanziare	Prezzo del prodotto (euro)	Numero di rate	Importo rata (euro)	Spese (euro)	Taeg	
							dichiarato	effettivo
http://shoponline.euronics.it	Agos Itafinco	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)
www.atm.it	Consel	Tv al plasma	1.595	12	132,95	0	0%	0,05%
www.bow.it	Finconsumo banca	Tv al plasma	1.099	6	185,67	15	"Tasso zero"; Taeg variabile	9,81%
www.chl.it	Citifin e Agos Itafinco	(2)	1.000	10	104,5	0	max 10,15%	10,15%
www.compuline.it	Consel	Notebook	1.809	48	49,5	0	non indicato	15,03%
www.dell.it	non indicato	Notebook	1.500	12	133,3	0	max 12,83%	12,73%
www.efo.it	Agos Itafinco	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)
www.electronicadiscount.com	Consel	(2)	362	6	75	0	"Tasso zero"; Taeg variabile	115,21%
www.e-plaza.it	Consel	Tv Lcd	1.199	12	110,6	1,40 - 1,90 a rata	max 25,29%	23,90% - 24,95%
www.eprice.it	Consel	Tv Lcd	927	12	87,6	0	max 15,52%	26,67%
www.epto.it	Consel	Notebook	1.621	12	146,35	0,6% prezzo	15%	17,43%
www.euroelettrica.it	Consel	(2)	1.000	10	100	1,40 - 1,90 a rata	0%	3,09% - 4,20%
www.factorus.it	Consel	Tv Lcd	920	12	84,4	0	non indicato	22,20%
www.fotodigit.it	Consel	Fotocamera	420	30	16,8	0	15,65%	15,65%
www.iffotoamatore.it	Consel	Fotocamera	1.261	10	132,3	0	11,94%	11,94%
www.iffotoamatore.it	Agos Itafinco	Fotocamera	1.262	10 - 12	130,60 - 108,85	0	7,9% - 6,68%	7,9% - 6,68%
www.marcuccishop.it	Agos Itafinco	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)
www.mediaworld.it	Agos Itafinco	Tv al plasma	1.899	10	196,84	3,65% prezzo + 1,30 a rata	max 8,27%	19,07%
www.misco.it	Consel	Tv Lcd	659	12	59,45	0	11,57% - 16,15%	16,07%
www.misterprice.it	Consel	Tv Lcd	1.599	12	146,95	1,40 - 1,90 a rata	max 25,29%	22,30% - 23,08%
www.monclick.it	Consel	Notebook	1.083	12	98,74	1,40 - 1,90 a rata	max 18,91%	21,54% - 22,70%
www.newprice.it	Agos Itafinco	Notebook	1.804	12	159	0	non indicato	10,99%
www.onlinestore.it	Agos Itafinco	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)
www.prezzistracciati.it	Consel	Notebook	1.200	12	100	35 euro	"Tasso zero"; Taeg non indicato	5,61%
www.primestore.it	Consel	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)
www.visualdream.it	Consel	Videoproiettore	3.619	48	97,5	0	11,57% - 16,15%	14,06%
www.weblanet.com	Consel	Notebook	893	12	80,6	0	11,57% - 16,15%	16%
www.wireshop.it	Consel	Notebook	1.241	10	124,5	0	0%	0,76%

(1) Il sito indica in modo generico la possibilità di pagare a rate.

(2) Il sito fornisce l'esempio di finanziamento senza specificare per quale prodotto.

Prestiti online: i vostri diritti

Se ricorrete a un finanziamento siete tutelati dalla legge sotto diversi aspetti.

> Non vi possono essere richiesti spese e interessi diversi da quelli riportati per iscritto nel contratto di finanziamento.

> Se recedete dall'acquisto online nei termini indicati dal Codice del Consumo non dovete pagare le rate successive del finanziamento.

> È vostro diritto conoscere il Taeg (Tasso annuo effettivo globale) del finanziamento (lo prevede una normativa del 1992).

> Potete segnalare all'Autorità garante della concorrenza e del mercato una pubblicità di un prestito che non indica il Taeg o ne indica uno più basso di quello effettivo.

Le problematiche riscontrate nei vari siti sono perciò molto simili.

Poca trasparenza

Secondo le normative in tema di trasparenza, chi offre al pubblico un servizio finanziario per conto di una banca o finanziaria deve mettere a disposizione della clientela i foglietti informativi. Nel caso dei siti Internet, devono essere accessibili direttamente dalla home page e da ogni pagina dedicata ai rapporti commerciali con i clienti. La realtà è ben diversa. Nelle home page dei siti che abbiamo visitato si trova solo una descrizione sintetica del pagamento a rate, all'interno delle "Condizioni generali di vendita".

In molti casi il cliente non ha la possibilità di conoscere in dettaglio tutte le spese legate al finanziamento, il tasso d'interesse e il Taeg (l'indicatore del reale costo del finanziamento). Potrà conoscere queste informazioni con certezza solo dopo aver concluso l'ordine e scelto come modalità di pagamento quello a rate. Si tratta di notizie che andrebbero invece fornite al consumatore fin dall'inizio, per dargli la possibilità di confrontare il pagamento in contanti con quello dilazionato (o con altre forme di finanziamento).

Mancano poi le informazioni pre-contrattuali: per legge, prima della conclusione del contratto, il cliente deve poter avere una copia delle

condizioni. Anche in questo caso, quando si usa Internet, la copia deve essere resa disponibile online. Nessuno dei siti di vendita da noi visitati dà questa possibilità: il contratto può essere esaminato solo sul sito della finanziaria, sul quale si viene trasferiti dopo aver concluso l'ordine, quindi dopo aver già scelto il pagamento rateale.

Carta non richiesta

Sono poco trasparenti anche le iniziative commerciali dei siti, in particolare quelle che vincolano la concessione del finanziamento al rilascio di una carta di credito revolving (quelle che prevedono

il pagamento rateale di quanto dovuto), senza che il cliente ne sia informato adeguatamente. È quello che fa, per esempio, Monclick. In casi come questo il prestito viene fatto transitare sulla carta revolving: è vero che non prevede canone annuale, ma ogni mese vi toccherà pagare le spese per l'invio dell'estratto conto della carta stessa. E non potrete liberarvene facilmente: la carta non può essere restituita mentre si paga il finanziamento perché altrimenti occorre rimborsare tutto il debito. Tenete poi presente che, se vorrete usare la carta revolving anche per altri acquisti, tutte le spese fatte verranno rateizzate (valutate il Taeg applicato).

Chiamalo "tasso zero"...

Molti siti pubblicizzano il finanziamento con la definizione "Tasso zero", senza specificare il Taeg e il suo periodo di validità, che invece devono essere sempre evidenziati, come richiesto dal Testo unico in materia bancaria. Inoltre, pubblicizzare un "Tasso zero" senza che il Taeg sia "zero" significa fare pubblicità ingannevole. Semmai sarà



GLOSSARIO

Tan. Tasso annuo nominale. Rappresenta il tasso d'interesse del finanziamento.

Taeg. Tasso annuo effettivo globale. Indica il costo effettivo di un finanziamento, dato che tiene conto anche di tutte le spese.

Isc. Indicatore sintetico di costo. Equivale in pratica al Taeg ed è usato per carte revolving e mutui.

Revolving. Carta di credito che prevede il pagamento rateale delle spese fatte.

Sic. Sistemi informativi sul credito al consumo. Sono così chiamate le centrali rischi privati, cioè le banche dati in cui sono segnalati in positivo e in negativo i comportamenti dei consumatori nel pagamento delle rate di un finanziamento. In quelle negative sono segnalati ritardi nei pagamenti e insolvenze.

Consigli per chi si indebita

Un prestito finalizzato online è un finanziamento dedicato all'acquisto di un bene via Internet. Una serie di comportamenti possono servire a non avere brutte sorprese.

Informazioni

Evitate di sottoscrivere prestiti su siti in cui non è possibile conoscere le condizioni del finanziamento. Dovete almeno avere la possibilità di conoscere il Taeg e le rate da pagare per il prodotto che dovete acquistare.

Alternativa revolving

Se avete una carta revolving potete usarla per pagare gli acquisti online come alternativa al finanziamento, se il sito accetta il circuito con cui è

convenzionata la carta. In genere il Taeg è più basso, ma meglio verificare e confrontare.

Gli interessi che non ti aspetti

Attenzione ai prestiti finalizzati la cui erogazione avviene insieme all'emissione di una carta revolving: se la usate anche per altri acquisti, le spese relative saranno rateizzate, e pagherete interessi salati.

Occhi aperti

Prendetevi sempre del tempo per valutare il finanziamento; non lasciate che l'istinto all'acquisto vi faccia dimenticare di confrontare le varie offerte di finanziamento per scegliere quella che ha il Taeg più basso.



Attenzione al "Tasso zero": per esserlo realmente non devono esserci spese.

DIRITTI Comprare a rate online



DOV'È IL TAEG?

Per legge chi presenta le condizioni economiche di un finanziamento deve indicare il Taeg. Sul sito newPrice.it non ce n'è traccia.

L'importo finanziabile è pari a € 466,00.

Sono riportate di seguito le possibili rateazioni calcolate secondo l'ipotesi di acquistare solo questo prodotto e senza considerare le spese di trasporto.

TAEG	importo rate	TAEG
30	18,00	540,00
24	21,50	516,00
18	28,00	504,00
15	33,50	502,50
12	41,00	492,00
9	54,00	486,00
6	80,00	480,00



servizi online

- prezzi e tariffe
- banche dati
- calcolatori

Verificate il Taeg attraverso il nostro sito www.altroconsumo.it (cliccate su "Calcolatori"), usando il programma interattivo relativo ai prestiti.



Pagamento rateale

Fino al 31/12 finanziamenti in 6 rate a TASSO 0% su tutti i prodotti!
 Importo massimo 1.500€, importo minimo 150€
 Spese attivazione pratica 15€
 Imposte di bollo: Esenti
 Spese di incasso: 0€

Vuoi un finanziamento di maggiore durata rispetto a 6 mesi?
 È possibile dilazionare il pagamento da 6 a 24 rate.
 Telefona al numero 02/95380221 (opzione 2 - amministrazione) e chiedi informazioni sulle condizioni economiche. TAEG variabile

AMBIGUO

Due le soluzioni di finanziamento presentate da www.bow.it: nella prima si parla di "Tasso 0%", ma poi si specificano le spese di attivazione; nel secondo si dice genericamente "Taeg variabile", il che equivale a non indicarne alcuno.



CONTRATTO ILLEGGIBILE

Belfardo il caso di Mediaworld, che dà la possibilità, unico tra i siti visitati, di accedere a un facsimile del contratto di finanziamento: ma il documento è del tutto illeggibile, sia a video sia stampato. Inoltre, Mediaworld pubblicizza "Zero interessi" a caratteri cubitali, ma in realtà il Taeg (scritto molto più in piccolo) è 9,96%.

pari a zero il Tan (tasso nominale), mentre il Taeg lievita per effetto di tutte le spese di finanziamento (incasso rata e istruttoria). Perché si possa effettivamente parlare di tasso zero, è il Taeg che deve essere pari a zero, e questo, nel nostro test, si è verificato davvero poche volte. Ingannevole è anche pubblicizzare un Taeg diverso da quello effettivo, calcolato secondo la legge. Per esempio è prassi comune non considerare nel calcolo del Taeg le spese di incasso rate, che invece devono essere incluse, come riportato dal decreto del Tesoro 8 luglio 1992. Dei 28 siti che prevedono i prestiti finalizzati online, solo 10 hanno dichiarato un Taeg che si è dimostrato pari a quello effettivo. Per arrivare a casi paradossali, come il 115,21% che trovate in tabella per Elettronica discount: non è un nostro refuso, ma il Taeg che risulta applicando le rate dichiarate nel sito. Potrebbe

trattarsi di un loro errore, ma lo abbiamo comunque segnalato alla Banca d'Italia.

La prova in negozio

Oltre al sito, abbiamo visitato un negozio Mediaworld, per confrontare il prestito online con quello offerto in negozio. Per acquistare un Tv Lcd ci è stato offerto lo stesso finanziamento in dieci rate con Taeg "dichiarato" diverso: sul sito un Taeg massimo dell'8,27%, in negozio del 9,9%. In entrambi i casi ci sono spese di incasso di 1,30 euro per rata; inoltre, per il finanziamento online, è anche prevista una spesa di istruttoria pari allo 0,365% dell'importo finanziato. Ma la sostanza non cambia: il Taeg effettivo è in entrambi i casi più elevato di quello dichiarato: 19,07% nel sito, 13,06% in negozio. Negozio o web che sia, conoscere in anticipo il costo reale resta sempre problematico. *

Segreti e bugie

Informazioni obbligatorie tenute nascoste. Altre che vengono comunicate, ma non in modo veritiero. Questo l'esito della nostra inchiesta sui siti che permettono di acquistare via Internet prodotti hi-tech tramite finanziamento, da chiedere online. Nessuno dei siti considerati rispetta le regole di trasparenza, che impongono di pubblicare le condizioni di finanziamento in home page. E il modo di pubblicizzare il pagamento rateale (pensiamo al famoso "Tasso zero") è spesso ingannevole: solo in 10 siti su 28 il Taeg dichiarato è pari a quello effettivo, da noi calcolato. Segnaliamo alla Banca d'Italia i comportamenti illegali: vi terremo informati.

6 SOLDI&DIRITTI n.82 maggio 2005

UNA VITA A RATE

INCHIESTA SUI FINANZIAMENTI E TEST SULLE CARTE REVOLVING



ALTROCONSUMO

MENO SOLDI A DISPOSIZIONE, MA LE SIRENE DEL "COMPRO OGGI, PAGO DOMANI" INCANTANO SEMPRE PIÙ. ALLORA, ATTENZIONE AI COSTI DEI FINANZIAMENTI, SPESSO ELEVATI E PER NULLA TRASPARENTI: INTERESSI IPERBOLICI CON ALCUNE CARTE REVOLVING E NON SEMPRE VERITIERI I TASSI PROMESSI DAI NEGOZI. E, SOPRATTUTTO, ATTENZIONE AI RISCHI CHE SI CORRONO SE NON SI RIESCE A FAR FRONTE AI DEBITI.

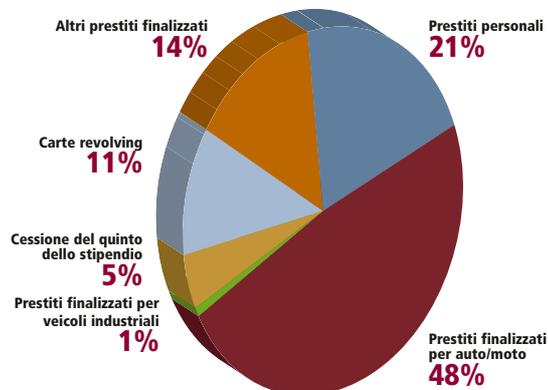
IL FUTURO DEGLI ITALIANI È A RATE. Nel 2004 il credito al consumo è aumentato del 18% rispetto all'anno precedente (dati Banca d'Italia 2004), per un volume complessivo di quasi 40 miliardi di euro. Scende la propensione al risparmio, aumenta quella a comprare oggi contando sui redditi futuri. Alla base di questo cambiamento c'è sicuramente anche il fatto che il potere d'acquisto è diminuito. Di quanto? Non certo nella misura che emerge dai dati Istat: se mettiamo a confronto tasso di inflazione e indice di crescita delle retribuzioni dal 2002 al 2004, il potere d'acquisto sarebbe diminuito solo dello 0,3%. Di sicuro non corrisponde a quello che gli italiani percepiscono quando devono mettere mano al portafoglio. Lo abbiamo detto più volte anche sulla nostra rivista *Altroconsumo*: per il metodo di calcolo utilizzato, l'indice dei prezzi Istat non riflette la realtà. Per molti la situazione è ben peggiore. E lo dimostra il fatto che le famiglie italiane si indebitano sempre di più: tre italiani su dieci ricorrono a un finanziamento per pagare l'auto nuova, il computer, i mobili, la tv al plasma, il telefonino di ultima generazione, ma anche le vacanze o il conto dal dentista (indagine Censis, febbraio 2005). Necessità o comodità? Sempre secondo il Censis la maggior parte di coloro che ricorrono al credito al consumo lo fa perché è una forma comoda di pagamento, che permette di spendere poco alla volta (58,9%). Ma ben il 41,1% dichiara di ricorrere al pre-

stito per necessità, come unico modo per poter affrontare spese impegnative. E c'è chi (il 3,2%) vorrebbe accedere a qualche forma di credito, ma non può. Infatti, ottenere un finanziamento è spesso più difficoltoso proprio per coloro che ne avrebbero più bisogno perché dispongono di limitate risorse economiche. Pensiamo, per esempio, all'esercito dei lavoratori "atipici" (tra interinali, autonomi, prestatori d'opera occasionali...), che secondo gli ultimi dati Istat (2004) sono due milioni e mezzo. Il futuro è rappresentato dai giovani che hanno contratti di lavoro flessibili e dagli immigrati. Gli operatori del settore sono consapevoli di non poter trascurare un bacino potenziale di clienti nient'affatto indifferente, una consapevolezza che per ora non si è tradotta in un'apertura reale.

L'offerta: ampia, ma insidiosa

La legge (d.lgs. n. 385, 1993 - art. 21) parla di credito al consumo per i finanziamenti che hanno un importo compreso tra i 150 e i 30.000 euro (sono esclusi i prestiti ripagabili in un'unica soluzione entro 18 mesi dalla loro concessione). Per lo shopping a credito si utilizzano sempre di più "le comode rate mensili" con "la prima rata fra sei mesi": sono i finanziamenti offerti dalle finanziarie per l'acquisto di un determinato bene o servizio (prestiti finalizzati). Gli italiani ricorrono sempre di più alle carte revolving, carte di credito che mettono a disposizione una riserva di denaro da utilizzare quando si vuole e da rimborsare a rate. La torta del credito al consumo comprende anche i prestiti personali, la cessione del quinto dello stipendio e lo scoperto di conto corrente. Per citare ancora il Censis, il 9% delle famiglie intervistate dichiara che ricorrerebbe al pagamento rateale se fosse meno costoso. Un risultato su cui banche e finanziarie ▶

CREDITO AL CONSUMO (2004)



8 SOLDI&DIRITTI n.82 maggio 2005

UNA VITA A RATE

► dovrebbero riflettere; e abbassare i tassi di interesse. Il che non avviene, nonostante i proclami dell'Abi (Associazione bancaria italiana), che dichiara di voler migliorare la gestione e l'offerta dei prodotti di credito al consumo. Sul mercato, in realtà, ci sono prodotti poco trasparenti e costosi. A partire dalle *carte revolving*, protagoniste di un vero boom negli ultimi anni. Sono un prodotto molto redditizio per chi le emette, perché fanno pagare tassi di interesse salati: si parla di una media del 17%, ma si arriva al 25%. Anche qui la trasparenza troppo spesso è un optional: dalla nostra analisi

di 109 carte revolving (vedi pagina 10) emerge infatti che i costi effettivi di questa forma di finanziamento sono più alti di quelli dichiarati. I negozianti spesso promettono sconti consistenti se si utilizzano queste carte per pagare, senza far cenno agli alti interessi che il loro utilizzo comporta e che spesso vanifica gli sconti promessi. Comportamenti scorretti, che sono il *leit motiv* delle vostre segnalazioni.

• Anche sul fronte dei *prestiti finalizzati* erogati nei negozi, sempre più agguerriti in questo senso per rilanciare le vendite, la trasparenza non trionfa. È quanto emerso dalla

INCHIESTA: IN GIRO PER NEGOZI

Nell'ultimo anno i commercianti, per superare il calo delle vendite, hanno intensificato l'offerta di credito al consumo alla clientela.

Oggi, nei negozi, si può ottenere un prestito per qualsiasi cosa, anche di poco valore, dal telefono cellulare, al materasso, dal Tv al plasma al Pc portatile. È per questo che i prestiti finalizzati stanno diventando sempre più diffusi.

E in effetti slogan come "comprami oggi, paghi tra sei mesi", "prima rata tra un anno", "finanziamenti a tasso zero" sono sempre più diffusi sui cartelloni pubblicitari e nelle grandi catene commerciali.

In pratica si tratta di prestiti erogati da una finanziaria con cui il negoziante ha stipulato una convenzione, a fronte dell'acquisto di un particolare bene; il prestito viene rimborsato con rate mensili dall'acquirente direttamente alla finanziaria. Peccato però, e il nostro test lo dimostra, che spesso i finanziamenti vengano offerti senza il più elementare rispetto della legge e nella più totale mancanza di trasparenza. È difficilissimo trovare indicazioni e informazioni sul Taeg, che come abbiamo detto più volte è l'unico indicatore dell'effettivo costo di un finanziamento. Perché si possa parlare di finanziamento a tasso zero, è proprio il Taeg a dover essere pari a zero.

sono ben 116 gli esercizi commerciali in cui siamo stati.

Volevamo verificare la presenza dei fogli informativi del finanziamento e le notizie che si possono ottenere in merito al prestito (Taeg, durata, importo della rata...).

I fogli informativi sul finanziamento sono stati trovati solo in poche occasioni. Nei centri più grossi esiste un'area dedicata ai finanziamenti, ma per conoscere le condizioni sono necessarie lunghe attese.

In generale la trasparenza è un optional: le condizioni di finanziamento sono considerate un dettaglio trascurabile e vengono trasmesse in modo frettoloso e parziale. In molti casi la persona incaricata ha dichiarato di non conoscere il Tan e il Taeg: come mostra il grafico, in 27 negozi questo dato, che dovrebbe essere presente anche nei cartelloni pubblicitari, non ci è stato fornito. E in molti casi l'indicazione data non corrispondeva invece al Taeg reale, calcolato da noi. In alcune occasioni ci siamo addirittura imbattuti in una decisa ostilità, come se la nostra richiesta fosse dettata da eccessiva pignoleria.

Il costo dei bolli (pari a 11 euro se il finanziamento ha durata fino a 12 mesi, se dura di più c'è invece un'imposta sostitutiva pari allo

0,25% dell'importo finanziato) è poi un rebus: ognuno dichiara un costo diverso, altro segnale dell'approssimazione con cui vengono gestite le informazioni sui finanziamenti.

Risposte sbagliate. Giusto a titolo d'esempio, ecco alcune risposte spudoratamente sbagliate che ci sono state date:

– al Media World di Via Crea, a Torino, per acquistare un Tv Sony del valore di 1.999 euro ci offrono un finanziamento con Taeg di circa il 5%; in realtà, dovendo pagare 10 rate da 209,76 euro (comprendendo di spese) e spese iniziali pari a 75,36 euro, il Taeg ammonta a ben il 20,90%;

– al Decathlon di Via De Blasio, a Bari, per pagare attrezzatura sportiva del valore complessivo di 1.589 euro ci offrono una rateizzazione che dovrebbe avere un Taeg del 12,95%, ma da nostri calcoli (anticipo di 169 euro e 11 rate da 150 euro, più spese di incasso pari a 0,62 euro per bollettino) risulta essere pari al 21,31%;

– all'Emmelunga di Zola Predosa (Bologna), per acquistare un mobile soggiorno del valore di 2.150 euro, il Taeg dichiarato è del 12,57%, circa 8 punti percentuali in meno di quello effettivo (20,80%), calcolato per 12 rate da

184,57 euro;

– al Media World di Casalecchio di Reno (Bologna), in cui dovevamo comperare un Tv Samsung di 2.290 euro, ci dichiarano un Taeg dell'8,95%; quello da noi calcolato, per 10 rate da 237,63 euro più 1,34 euro di spesa per rata, ammonta a ben il 19,42%;

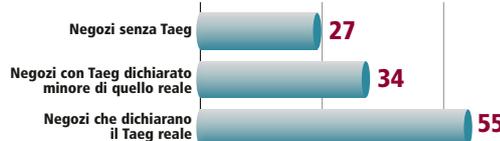
– a Wellcome di Via Emilia Levante, a Bologna, ci dichiarano un Taeg del 14,92%, ma dovendo pagare per un televisore di 2.000 euro 12 rate da 181 euro con spese iniziali di 156 euro, il Taeg ammonta addirittura al 35,72% (sopra il tasso usurario);

– all'Ipercoop di Via Quarenghi, a Milano, per un Tv Altec di 1.949 euro ci dichiarano un Taeg del 10,77%, quello effettivo (per 11 rate da 194,9 euro) è il 21,31%.

Abbiamo anche trovato molti casi di Taeg effettivamente risultato pari a zero e ne siamo lieti: in questo caso la buona fede del cliente non è stata tradita. Si tratta di Arquati di Bologna, Carrefour di Napoli, Chateaux d'Ax di Napoli, Torino e Bologna, Cicalfa di Bologna, Coop Adriatica di Bologna, Divani&Divani di Torino e Bologna, Euronics di Bologna, Expert di Napoli, Ipercoop di Bologna, Ipermercato Leclerc di Bologna, Marco Polo Expert di Bologna, OBI di Torino. Sono esempi da seguire.

Nei negozi di sei città. La nostra inchiesta è stata fatta a Bari, Bologna, Napoli, Milano, Roma e Torino; in ognuna abbiamo visitato diversi negozi (alcuni di importanti catene commerciali) nei panni di possibili acquirenti di diverse tipologie di prodotti (biciclette, Tv al plasma, condizionatori): in totale

I RISULTATI DELLA NOSTRA INCHIESTA (marzo 2005)



nostra inchiesta in 116 punti vendita di sei città (Milano, Roma, Torino, Napoli, Bologna, Bari) riassunta nella pagina a fianco: ben il 23% dei negozi visitati non dà alcuna informazione sul Taeg, Tasso annuo effettivo globale, l'indicatore di quanto ci costa realmente il finanziamento perché comprende oltre al tasso d'interesse (Tan, tasso annuo nominale), tutte le spese, le commissioni e le eventuali assicurazioni obbligatorie. E anche quando il Taeg è indicato, in un negozio su tre è risultato inferiore a quello reale.

- C'è poi tutto il variegato mondo della pubblicità, che segue il trend del settore e molto spesso non rispetta le più elementari regole di trasparenza dettate dalla legge.

Non fatevi affondare dalle rate

L'altra faccia del credito al consumo è il debito. Una faccia di cui è facile dimenticarsi di fronte alle allettanti offerte di finanziamento a colpi di piccole rate mensili, che danno la sensazione di poter comprare tutto. Ma i prestiti si pagano e il conto arriva sempre, sotto forma di interessi. Per questo motivo vi consigliamo di indebitarvi solo se non potete farne a meno e se lo fate tenete conto anche degli imprevisti (malattie o spese inaspettate) che potrebbero farvi entrare nel tunnel dell'insolvenza. Per non correre rischi, verificate che le rate complessive che vi ritroverete a pagare ogni mese non superino il 30% del vostro stipendio mensile. Il rischio di sovraindebitamento potrebbe essere scongiurato se il nostro sistema finanziario funzionasse a dovere: a cosa servono le banche dati che registrano i prestiti in essere e le richieste di prestito? Dovrebbero servire proprio a evitare che banche e finanziarie erogino prestiti a soggetti già troppo indebitati. Il condizionale è d'obbligo, visto che troppo spesso i prestiti arrivano lo stesso e le situazioni di sofferenza si moltiplicano. È importante, quindi, tenere gli occhi bene

Taeg significa tasso annuo effettivo globale. È l'unico reale indicatore del costo di un finanziamento perché tiene conto di tutte le voci di spesa. Chiedetelo sempre.

ALTROCONSUMO.IT



Molti gli approfondimenti sul sito.

- Per calcolare la convenienza di un finanziamento che vi viene proposto, potete accedere al foglio di **calcolo del Taeg**, il vero indicatore del costo di un prestito, nella sezione "Servizi online", cliccando su "Calcolatori".
- Nella sezione "Lettere tipo",

potete vedere e scaricare due esempi di lettere da usare per **accedere ai propri dati di una centrale rischi** e per chiederne la cancellazione.

- Sul sito, assieme all'articolo, la tabella completa, con tutte le **109 carte revolving** che abbiamo esaminato e anche la tabella con tutti i **116 punti vendita** che abbiamo visitato nel corso della nostra inchiesta sui finanziamenti, divisi per città.

- Una tabella con i **tassi di usura** relativi a diversi tipi di finanziamento.

aperti e scegliere in modo consapevole la forma di finanziamento più conveniente e adatta alle proprie esigenze.

Cambiamento lento

Il nostro mercato del credito al consumo è ancora piccolo se confrontato con quello degli altri Paesi europei: il rapporto tra credito al consumo e ricchezza prodotta (Pil) è solo del 3,9% contro il 10,8% della Germania e il 15,5% della Gran Bretagna (dati Abi). Nell'ipotesi in cui il ricorso al credito aumenti nel nostro Paese, bisogna lavorare per ottenere una reale trasparenza su condizioni e costi dei finanziamenti, per ampliare le possibilità di accesso al credito e favorire una concorrenza sul mercato che porti a una riduzione dei tassi di interesse. È quello che stiamo cercando di fare sia in ambito nazionale, sia europeo.

Bisogna dire che qualcosa si sta muovendo, ci sono una serie di cambiamenti in atto che potrebbero cambiare il volto del settore. Ma si va troppo a rilento.

- *Cessione del quinto dello stipendio anche per i dipendenti*
segue a pag. 12 ▶

MA QUALE TASSO ZERO...
Oltre che su giornali e televisioni, sempre più spesso le pubblicità che offrono pagamenti a rate si trovano direttamente nei punti vendita. La formula utilizzata solitamente per invogliare i consumatori ad acquistare il prodotto è il "tasso zero" o espressioni simili. Ma attenzione: nella maggior parte dei casi, come in quello illustrato qui a fianco, "zero" è soltanto il Tan, Tasso annuo nominale. Non si tiene dunque conto di tutte le spese accessorie. In realtà l'indicatore del vero costo di un finanziamento è il Taeg. Un tasso zero, ben evidenziato nel volantino (nel bollo giallo), corrisponde invece a un Taeg dell'8,90%, scritto in caratteri microscopici (in verticale a sinistra sul volantino e ingrandito qui sotto).

ti in punto vendita, **TAN 0,0% - TAEG 8,90%** massimo. Le spese di istruttoria (*) alla rata devono essere aggiunte le **Spese Istruzione Pratica**.

10 SOLDI&DIRITTI n.82 maggio 2005

UNA VITA A RATE

TEST: LE CARTE REVOLVING

LE CARTE DI CREDITO CON PAGAMENTO RATEALE CON IL TAEG PIÙ BASSO (valori febbraio 2005)

Emittente	Nome carta	Tipologia di carta	Tan %	Rata minima	Invio e/c (in euro)	Taeg dichiarato %	Taeg reale % (da nostri calcoli, comprensivo delle spese invio e/c) (2)	Interessi da pagare per una spesa da 1.000 euro (in euro)
⊙ Banca Sella	Altroconsumo card	tradizionale (1)	9	l'importo maggiore tra 1/10 del saldo e 51,64 euro	1,03	9,38	11,56	86,11
⊙ Bankamericard	Benetton card revolving	revolving	9,90	non indicata	1,55	11,70	13,82	100,5
Bankamericard	Day card revolving	revolving	10	non indicata	1,55	11,77	13,93	101,64
Banca Antoniana Popolare Veneta	Carta Insieme Più	tradizionale (1)	10,20	non indicata	1,55	10,91	14,15	103,93
Fineco	Newcard	tradizionale (1)	13,90	a scelta del cliente, 10% di quanto speso o 100 euro	0	14,82	14,82	68,29
Capital One bank	Capital One	revolving	13,97	5% del saldo, minimo 50 euro	0	14,90	14,90	144,49
Clarima	Carta Ebay	revolving	14	50 euro	0	14,93	14,93	144,86
Agos Itafinco	Carta Attiva Adoc	tradizionale (1)	12,40	non indicata	1,03	13,13	15,51	128,96
BPU banca	Libra Extra	revolving	13	rata fissa 50 euro	1,03	14,80	16,17	136,27
Unicard	base	tradizionale (1)	13,20	l'importo maggiore tra 1/18 del saldo e 25,82 euro	1,03	14,03	16,35	122,75
Unicard	Coop	tradizionale (1)	13,20	l'importo maggiore tra 1/18 del saldo e 25,82 euro	1,03	14,03	16,35	122,75
Unicard	Feltrinelli	tradizionale (1)	13,20	l'importo maggiore tra 1/18 del saldo e 25,82 euro	1,03	14,03	16,35	122,75
Linea	Carta Viva Libero	tradizionale (1)	15,25	5% del saldo	0	16,36	16,36	161,01
Clarima	Clarima TCI	tradizionale (1)	15,90	fino a 500 euro di spesa, 25 euro; oltre, 50 euro	0	17,11	17,11	169,33
Deutsche bank	Bancoposta classica	tradizionale (1)	13,92	fino a 900 euro di spesa, 50 euro; oltre 1/18 del saldo	1,03	15,75	17,16	130,48

⊙ Miglior Acquisto; ⊕ Migliore del Test; ⊖ Scelta Conveniente

(1) La carta prevede pagamento a saldo dell'estratto conto, ma consente di chiedere la rateizzazione
(2) Per un fido di 1.500 euro e una spesa di 1.000 euro

DOVE VOLANO LE CARTE: I VOSTRI RACCONTI

• "Qualche mese fa sono andato in un negozio Euronics di Verona per acquistare un computer. Mi hanno proposto uno sconto del 10% sul modello che volevo acquistare (corrispondeva a circa 70 euro). Stavo per pagare quando mi hanno detto che per avere lo sconto era necessario attivare una carta Euronics; pensavo si trattasse di una delle solite carte fedeltà, tanto di moda nei supermercati, per cui non ho fatto obiezioni. Invece mi è stata richiesta una serie di dati esagerata: di fronte alle mie perplessità, mi è stato spiegato che avrei dovuto firmare un contratto per un finanziamento. Insomma è venuto fuori che si trattava di una carta di credito cui era legato un finanziamento revolving rilasciato da Findomestic. L'idea del finanziamento mi ha fatto rinunciare allo sconto e anche all'acquisto. Mi resta però la curiosità di sapere che cosa diavolo avrei firmato veramente".
(A. B. - Verona).

• "Il 24 novembre 2003 sono andato in un centro

Trony per l'acquisto a tasso zero e con pagamento a partire da novembre 2004 di un lettore DVD. Dopo le formalità di rito, con firma su di un contratto praticamente illeggibile tanto era scritto in caratteri lillipuziani, ho perfezionato il contratto per il pagamento di 299 euro in 12 rate a partire da novembre 2004. Circa 15 giorni dopo l'acquisto mi sono visto recapitare a casa una carta Aura, peraltro da me mai esplicitamente richiesta. Nessuno, e sottolineo nessuno, all'atto della stipula ha mai parlato o fatto cenno alla possibilità di aderire o meno ad una delle due opzioni, finanziamento con o senza carta".
(M. Z. - Novate Milanese MI)

• "A giugno 2003 ho acquistato un'auto dalla Renault attivando un finanziamento a 36 mesi. Dopo alcuni mesi mi è arrivata, tramite la FinRenault, una proposta di assegnazione gratuita per un anno di una carta di credito, che ho scoperto tardi essere una revolving, chiamata carta Orizzonte, del circuito

ALTROCONSUMO

Abbiamo testato le 109 carte revolving esistenti oggi in Italia (sia le revolving vere e proprie, sia quelle tradizionali che consentono il pagamento rateale). In tabella trovate le migliori, vale a dire quelle con il Taeg più basso. Potete confrontare il Taeg dichiarato (calcolato come prescrive la legge) con quello reale, se si tiene conto oltre che di tutte le spese legate alle diverse carte anche del costo di invio dell'estratto conto che, quando si rateizza, arriva ogni mese. Basti pensare che per coprire un utilizzo di 1.000 euro con rate mensili di 50 euro si impiegano in media due anni, e ciò comporta l'invio di 24 estratti conto: circa 24 euro in tutto.

Nel nostro campione di 109 carte di credito, il Taeg medio dichiarato ammonta al 17,17%. Sempre più alto il Taeg reale, da noi calcolato: considerando anche il costo di invio degli estratti conto, quello medio sale al 19,35%. Il Taeg effettivo più basso qualunque sia l'importo è l'11,56% della carta Altroconsumo, nostro Miglior Acquisito per i soci. Per i non soci invece il Miglior Acquisito è Bankamericard Benetton card revolving, con un Taeg del 13,82%.

Sul mercato esistono carte che possono essere definite delle revolving pure, che quindi permettono solo il pagamento rateale delle spese, e carte option, cioè carte di credito tradizionali, che a scelta del titolare prevedono sia il pagamento a saldo, sia quello rateale. Per passare da una forma all'altra, ad esempio dalla forma a saldo a quella rateale, basta chiamare l'Ufficio clienti dell'ente emittente la carta, in genere all'inizio del mese in cui si vuole rateizzare l'estratto conto.

Le carte revolving rappresentano una forma di finanziamento: mettono infatti a disposizione del titolare una linea di credito utilizzabile in qualsiasi momento. In pratica, l'importo di un acquisto pagato con la carta non viene addebitato tutto in una volta, ma a rate mensili addebitate tramite Rid sul conto corrente del titolare. Le rate di pagamento servono a ricostruire il fido (in genere pari a 1.500 euro), che così è pronto per un nuovo utilizzo. Ogni mese verrà inviato al titolare un estratto conto che riassume le spese fatte con la carta, l'utilizzo del credito, la rata addebitata e quindi il fido di nuovo disponibile. Ogni estratto conto ha

un costo di invio pari in genere a 1,03 euro, e per gli estratti conto con saldo pari o superiore a 77,47 euro è prevista anche un'imposta di bollo di 1,29 euro.

Le carte revolving sono sempre più diffuse in Italia, spinte dalle banche e dalle finanziarie che promuovono un prodotto per loro molto più redditizio rispetto a una carta di credito con pagamento a saldo (cioè in un'unica soluzione dell'estratto conto mensile). Rateizzare significa infatti far arrivare agli intermediari molti soldi sotto forma di interessi. Ed è proprio questo l'elemento spesso non chiaro ai titolari di carta revolving: in quanto strumento che attiva un finanziamento, la carta revolving comporta il pagamento di interessi anche molto elevati. Pensate che per il trimestre gennaio/marzo 2005 (quello in cui scriviamo, i primi dati riferiti al periodo successivo sono leggermente al ribasso) le rilevazioni della Banca d'Italia indicano un tasso medio per il credito con carta revolving fino a 1.500 euro, pari al 16,86% e quindi un tasso soglia per l'usura, che si ottiene aumentando il tasso medio della sua metà, pari addirittura al 25,29%.



La Carta di credito Altroconsumo

è per i nostri soci il Miglior Acquisito. Con un canone annuo di 16 euro, offre diversi vantaggi: nessun addebito in caso di furto o smarrimento, niente commissioni sul rifornimento di carburante, contratto senza trappole, restituisce ogni anno lo 0,2% del denaro speso e per i pagamenti rateali ha un Taeg dell'11,56% (il più basso, qualunque sia l'importo della spesa, fra le 109 carte che abbiamo testato). Per informazioni consultate il nostro sito www.altroconsumo.it

Mastercard, emessa da Linea Spa. Solo quando ho ricevuto il primo estratto conto ho realizzato che si trattava di una carta con pagamento rateale. Ho chiamato così la Linea in data 20 aprile, chiedendo di estinguere il debito residuo di circa 163 euro in un'unica soluzione a maggio 2004. Il 5 maggio per telefono mi si informa che per l'estinzione del debito residuo si sarebbe dovuta pagare una penale di ben 50 euro". (E.R. - Pont Saint Martin AO)

Sono molte le carte revolving dedicate ai clienti di particolari esercizi commerciali. Il nostro socio - che ha fatto bene a tirarsi indietro - riporta il caso della carta Euronics, una revolving riservata ai clienti dei negozi omonimi. La convenzione Euronics-Findomestic dà la possibilità a chi acquista un prodotto in un negozio Euronics di ottenere un finanziamento pari al valore del bene acquistato per 3 mesi a tasso zero (Taeg). Ciò significa che per il primo utilizzo non si pagano interessi, mentre per quelli successivi il Taeg diventa il 18,85%, se si versano le rate con bollettino postale, il 16,48% se si pagano con addebito

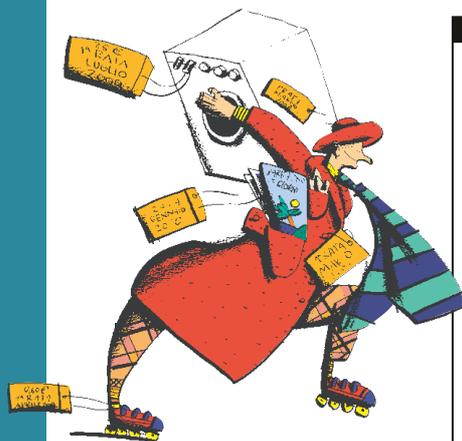
su conto corrente bancario. Per ottenere la carta si devono pagare 23 euro (come quota associativa annuale); ogni mese viene inviato un estratto conto che costa 2,32 euro (27,84 euro annui). La carta, considerando questi elementi, costa in un anno 50,84 euro, somma che potrebbe aumentare se la si usa per pagare o per prelevare in banca o con assegno o bonifico. Fatti i conti, per il nostro socio lo sconto proposto avrebbe potuto ridursi o sparire del tutto.

Pensate di potervela cavare pagando tutto in una volta? Attenzione: come ciò che è capitato al nostro socio di Pont Saint Martin dimostra, possono essere previsti costi eccessivi per l'estinzione anticipata del debito. Nel caso descritto dal nostro socio si va addirittura contro la legge: infatti in base al decreto 8 luglio 1992 (art. 3, comma 1), lo stesso che ha definito il Taeg, il consumatore ha sempre la possibilità di pagare anticipatamente; e la penale da pagare in questo caso può essere al massimo pari all'1% del debito residuo. Abbiamo analizzato i fogli informativi della Carta Orizzonte: effettivamente è prevista

una penale (chiamata in maniera più neutra "commissione", ma il senso è identico) per l'estinzione anticipata, pari all'1% del finale residuo, però con un minimo di 50 euro. Questo significa che, quando l'1% dell'importo residuo del finanziamento risulta inferiore a 50 euro, questa somma si paga comunque. Ed è esattamente quello che è successo al nostro socio: l'importo residuo del finanziamento è di 163 euro, la commissione dovrebbe dunque essere di soli 1,63 euro. Eppure gli vengono chiesti ben 50 euro a causa del minimo previsto in contratto: si tratta di una penale assolutamente folle, pari a più del 30% del debito residuo. È evidente il mancato rispetto della normativa sul Taeg, che abbiamo segnalato, protestando, alla Banca d'Italia. Attenzione, quando vi arrivano a casa "interessantissime" proposte di carte di pagamento: verificate se si tratta di revolving, che Taeg viene offerto e quali penali sono previste per l'estinzione anticipata del debito.

12 SOLDI&DIRITTI n.82 maggio 2005

UNA VITA A RATE



CREDITO AL CONSUMO: PROBLEMI APERTI

Dal 2002 l'Europa sta discutendo della nuova direttiva che dovrà regolamentare il credito al consumo. Di parole ne sono state spese tante, ma di concreto non c'è ancora nulla. Insomma, in questo caso la montagna non ha nemmeno partorito il topolino. Il lavoro comunitario è consistito in pratica in un continuo rimpallo di bozze, appunti, testi e proposte tra Commissione, Consiglio e Parlamento. Il ritardo europeo nella definizione di regole certe è ancora più colpevole alla luce dell'urgenza di regolamentare questo aspetto del mercato creditizio. Tra gli obiettivi primari della futura direttiva ci deve

essere la trasparenza nella comunicazione ai consumatori. Non si contano le campagne promozionali dei prodotti finanziari con messaggi ambigui, fuorvianti o scorretti.

Rispetto alla questione della liberalizzazione nella Ue dei servizi di credito al consumo, la nostra posizione è chiara da tempo: si può procedere al via libera solo dopo aver raggiunto un grado ottimale di armonizzazione del livello di tutela per i consumatori. In caso contrario, il provvedimento di liberalizzazione finirebbe col generare solo confusione nelle offerte di finanziamento. Dalla nuova direttiva ci aspettiamo anche che venga ar-

▶ segue da pag. 9

privati. La cessione del quinto dello stipendio è una modalità di finanziamento che consente (anche a chi ha subito protesti) di destinare il 20% del proprio stipendio a pagamenti rateali per un periodo definito che va da 2 a 20 anni. Rappresenta il 5% della torta del credito al consumo, ma è uno strumento in crescita (più 23% nel 2004 rispetto all'anno precedente). Secondo gli ultimi dati della Banca d'Italia, il costo di questa forma di finanziamento è in media del 22% circa per finanziamenti fino a 5.000 euro (la soglia oltre la quale il tasso è considerato usurario è il 33,13%) e dell'11,86% per i finanziamenti di importo superiore a 5.000 euro (limite oltre il quale il tasso si considera usurario è il 17,79%). La Finanziaria del 2005 ha esteso ai dipendenti privati le agevolazioni (tassi di interesse più bassi) prima riservate solo ai dipendenti statali e garantite dall'Inpdap. Per i dipendenti privati i prestiti saranno garantiti da banche e finanziarie ancora da individuare.

- **Fondo di Garanzia, ancora non parte.** Per agevolare l'accesso al credito al consumo delle famiglie che ne sarebbero altrimenti escluse è stato istituito un Fondo dal ministero delle Attività Produttive (d.m. 22 dicembre 2003). Il Fondo garantirà, fino al 50% e per un finanziamento massimo di 3.000 euro, i prestiti per l'acquisto di beni durevoli rimborsabili in 12-48 rate erogati a favore di famiglie con un reddito ISEE annuo non superiore a 15.000 euro. Buone le intenzioni, peccato che, a più di un anno dalla sua istituzione, questo fondo non sia ancora operativo. Bisogna anche dire che il Ministero non si è spinto oltre un limitato contributo di garanzia, ma che ancora meno hanno fatto gli istituti di credito, che traggono solo vantaggi dal Fondo (sono garantiti dallo Stato) e non contribuiscono attraverso, per esempio, tassi di interesse agevolati. Una questione che abbiamo sottoposto al Ministero, ma è rimasta inascoltata.

- **Nuove regole per le banche dati.** Dal primo gennaio di quest'anno è in vigore il Codice deontologico che disciplina tempi e modalità di inserimento nelle banche dati che custodiscono il passato finanziario di ciascuno di noi (se si è chiesto un finanziamento, non si è pagata una rata o lo si è fatto

in ritardo). Queste banche dati sono consultate da banche e finanziarie quando chiediamo un prestito. Come abbiamo più volte denunciato su queste pagine e nelle opportune sedi istituzionali, la cattiva gestione di queste liste comporta dei rischi notevoli: il consumatore, ad esempio, può portarsi dietro la nozione di "cattivo pagatore" e non riuscire più a ottene-

Miglior Acquisto

Per affrontare il mondo del credito al consumo bisogna essere cauti e soprattutto informati.

- **Prima regola: conoscere il Taeg (Tasso annuo effettivo globale e non accontentarsi del Tan (Tasso annuo nominale).** Per legge, il Taeg deve essere indicato in tutti gli annunci pubblicitari e nelle offerte fatte al pubblico. Come abbiamo visto nella nostra inchiesta nei negozi, spesso questa disposizione non viene seguita oppure il Taeg indicato è inferiore a quello reale. Se non lo trovate o volete verificare se quello che vi hanno comunicato è corretto, usate il foglio di calcolo disponibile sul nostro sito.

- **Non accontentatevi solo di un'offerta, ma girate più negozi per confrontare diverse offerte oppure valutate altre forme di finanziamento.** Leggete sempre il contratto di finanziamento e non esitate a chiederne una co-

pia per confrontare condizioni e tassi comodamente a casa.

- **Se vi accorgete che il tasso che vi hanno applicato supera la soglia per l'usura fissata ogni tre mesi dalla Banca d'Italia (vedi su www.bancaditalia.it), potete rivolgervi al tribunale, che lo dichiarerà nullo. In caso di sentenza in questo senso, verrà applicato il tasso nominale minimo dei BoT registrato per i 12 mesi precedenti alla data del prestito (nel 2004, l'1,94%).**

- **Controllate chi vi offre il prestito.** Il credito al consumo può essere concesso dalle banche e dagli intermediari finanziari iscritti nell'apposito albo tenuto dall'Uic, dai negozianti sotto forma di dilazione di pagamento oppure dai mediatori creditizi, che non danno direttamente il prestito ma fanno da tramite tra chi lo chiede e banche o intermediari finanziari. Potete verificare consultando l'albo sul

ALTROCONSUMO

monizzata la definizione del Taeg, in modo che comprenda tutte le spese di un prestito. L'attuale normativa italiana dà infatti troppa discrezionalità ai finanziatori.

Se dall'Europa si attende un segnale forte di chiarezza e trasparenza, le aspettative tutte italiane sulla revisione del funzionamento delle liste nere dei cattivi pagatori sono andate in parte deluse. Certo, qualche passo avanti è stato fatto, ma il Garante della privacy poteva senz'altro osare di più nel riscrivere le regole sulle cosiddette centrali di rischio private, cioè quelle banche dati che raccolgono informazioni, consultabili

da banche e finanziarie, su chiunque acceda a un credito. Più volte dalle nostre pagine abbiamo denunciato gli effetti nefasti delle vecchie regole: chi finiva nella lista dei morosi, anche solo per un piccolo ritardo nei pagamenti, veniva bollato come cattivo pagatore, con la conseguenza che banche e finanziarie gli negavano nuovi finanziamenti anche molto tempo dopo aver saldato il debito. Dal primo gennaio scorso il provvedimento del Garante ha attenuato questo rischio, che però non è del tutto scomparso. Durante la discussione delle nuove regole avevamo chiesto che fosse

adottato un principio cardine: nelle centrali di rischio devono essere conservate solo le informazioni sui ritardi dei pagamenti ancora in corso; una volta saldato il debito, il nome del pagatore deve essere cancellato entro un tempo ragionevole (il nostro suggerimento era 12 mesi). Il Garante ha mostrato scarsa disponibilità a discutere le nostre osservazioni. Il risultato è che i debiti sanati rimangono comunque scritti nero su bianco nel registro dei cattivi pagatori: per un anno se il ritardo nel pagamento supera i due mesi o riguarda fino a due rate, per due anni in caso di ritardi superiori.

re un prestito semplicemente per aver dimenticato di pagare una rata oppure per molto tempo anche dopo aver saldato il proprio debito. Il nuovo Codice si propone di dare maggiori garanzie e riduce i tempi di cancellazione una volta saldato il debito, ma non garantisce una piena tutela.

- *La voce dell'Europa.* Per completare lo scenario, accen-

niamo alla direttiva europea in discussione da più di due anni, che vuole rinnovare le regole per il credito al consumo, che risalgono al 1987 e non sono più adeguate alle trasformazioni nel frattempo intervenute. Stiamo seguendo l'iter della proposta di direttiva, che è imbrigliata da troppo tempo nei rimpalli tra le istituzioni europee. ●

sito www.uic.it oppure telefonando (intermediari finanziari 06/46634812; mediatori creditizi: 06/46634380-677-107). Qui trovate gli intermediari iscritti e quelli cancellati dall'albo per gravi irregolarità e che, quindi, non possono fare prestiti.

- Gli intermediari possono chiedervi di firmare cambiali, non fatelo mai.

- Ecco come scegliere il prestito migliore per le vostre esigenze.

Se il finanziamento di cui avete bisogno è pari al massimo al doppio del vostro stipendio potete scegliere uno scoperto di c/c oppure una revolving. Sono forme di finanziamento flessibili che possono essere utilizzate in qualsiasi momento.

Abbiamo analizzato le condizioni di scoperto di 60 banche italiane: il tasso annuo varia da un minimo di 3,80% di Banca Finco a un massimo del 18,82%

degli istituti che fanno parte del gruppo Banca Popolare di Lodi. A questo tasso bisogna poi aggiungere la commissione di massimo scoperto, che in media è pari allo 0,75%, e le spese di istruttoria che vanno da zero (Finco) a ben 600 euro della Banca di Roma. Quindi calcolate il Taeg considerando anche queste spese e scegliete il più basso. Attenzione questa forma

di finanziamento presuppone che il debito sia ripagato il più presto possibile, in genere con l'accredito dello stipendio.

Le carte revolving consentono di ripagare il debito a rate, ma questa flessibilità costa: dal nostro test è emerso che il Taeg medio è del 19,35%. Se invece avete una carta Altroconsumo, il Taeg effettivo è dell'11,56%. Per finanziamenti di maggiore

entità (tra 3.500 e 30.000 euro) è meglio chiedere un prestito personale. È preferibile scegliere una banca e non una finanziaria, perché in genere i Taeg sono più bassi. Per ottenere un prestito da una banca, in generale è necessario avere un conto corrente presso di essa. E di questo bisogna tener conto nella valutazione del costo complessivo del finanziamento.



ADUSBEF

Il credito alle famiglie. Ancora una volta le famiglie italiane salvano la “baracca”.

Di Mauro Novelli 28-7-2009

Abbiamo sempre sostenuto che nei momenti di crisi, il nostro paese è in grado di reggere per via delle caratteristiche antropologiche dei cittadini, in grado di superare la dimensione individuale e di ampliare a livello familiare l'utilizzo delle risorse a disposizione. Sebbene gravate da costi mediamente superiori a quelli sostenuti dalle famiglie di altri paesi, i nostri nuclei familiari hanno strutture e ambiti di gestione ancora solidi.

Vediamo, sul fronte finanziario, che cosa sta succedendo in casa nostra.

Prestiti. Le famiglie italiane che ricorrono a prestiti personali sono costrette a sopportare tassi cresciuti di 24 punti base dal settembre 2008 (inizio della fase acuta della crisi) al l'aprile 2009. Al contrario, nello stesso periodo, il tasso medio di Eurolandia è sceso di 70 punti base. Il differenziale con l'area euro" è pari a + 2,04 per cento: 8,54 % in Italia, 6,50 % in Eurolandia; è tra i più alti riscontrati nel periodo monitorato costantemente da Adusbef (Inizio 2007).

Mutui. Ad aprile 2009, il divario tra Italia e media UE per i tassi sui mutui torna a crescere: i nostri mutuatari sopportano un differenziale superiore di 35 punti base (5,02 % il tasso italico, 4,67 % il tasso medio europeo).

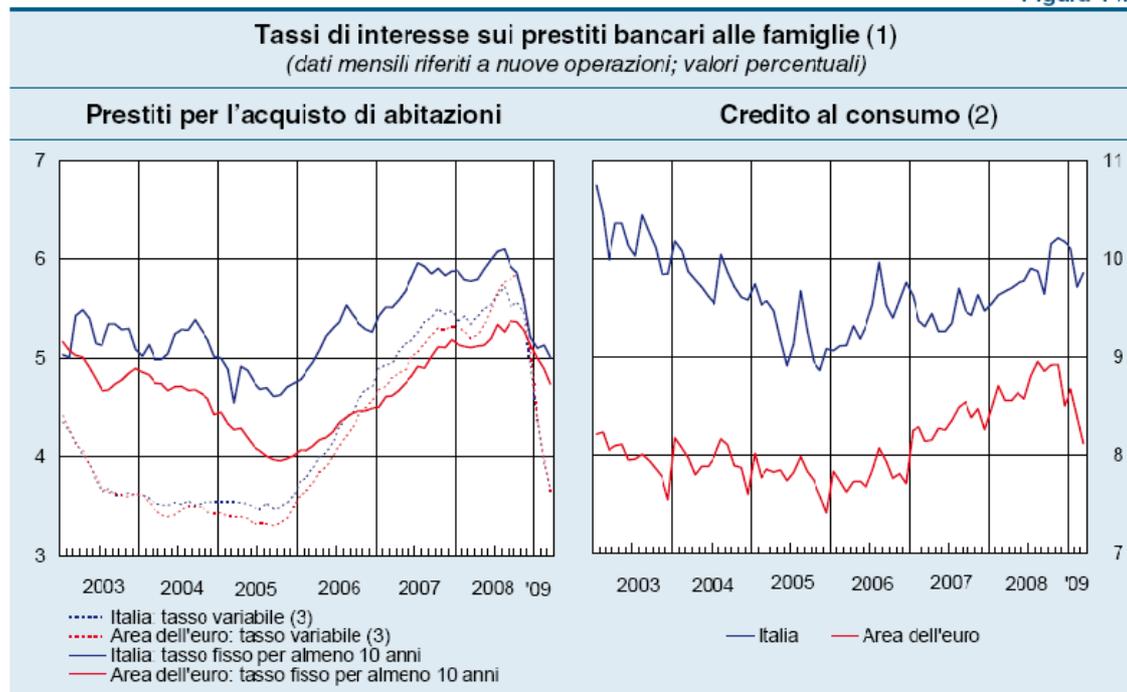
CREDITO AL CONSUMO (da 1 a 5 anni) e MUTUI (oltre 10 anni) (Valori percentuali). Comparazione tassi correnti in Italia e in Eurolandia

AGGIORNAMENTI: Bollettino BCE (n° 7-2009) e
Supplemento al Bollettino Stat. Bankitalia “Moneta e banche” n° 33 dell'8-7-2009)

		Italia Tassi	Area euro Tassi	Differenziale Italia-Eurolandia
Febbraio 2007	Credito al consumo	8,16	6,86	+ 1,30
	Mutui	5,51	4,57	+ 0,94
Aprile 2007	Credito al consumo	7,95	6,72	+ 1,23
	Mutui	5,67	4,64	+ 1,03
Settembre 2007	Credito al consumo	7,87	6,82	+ 1,05
	Mutui	5,85	4,98	+ 0,87
Dicembre 2007	Credito al consumo	7,91	6,92	+ 0,99
	Mutui	5,66	5,15	+ 0,51
Febbraio 2008	Credito al consumo	8,45	7,21	+ 1,24
	Mutui	5,79	5,09	+ 0,70
Aprile 2008	Credito al consumo	8,48	7,02	+ 1,46
	Mutui	5,51	5,12	+ 0,39
Settembre 2008	Credito al consumo	8,30	7,20	+ 1,10
	Mutui	5,93	5,37	+ 0,56
Gennaio 2009	Credito al consumo	8,66	7,02	+ 1,64
	Mutui	5,10	5,03	+ 0,07
Marzo 2009	Credito al consumo	8,62	6,51	+ 2,11
	Mutui	5,01	4,74	+ 0,27
Aprile 2009	Credito al consumo	8,54	6,50	+ 2,04
	Mutui	5,02	4,67	+ 0,35

Dalla relazione del governatore di Bankitalia sul 2008 (maggio 2009) ricaviamo il seguente grafico storico (in rosso la media di Eurolandia)

Figura 14.3



Fonte: elaborazione su dati BCE.

(1) Famiglie consumatrici, famiglie produttrici e istituzioni senza scopo di lucro al servizio delle famiglie. Contratti stipulati nel periodo di riferimento o che costituiscono una rinegoziazione di condizioni precedentemente determinate. Per la definizione delle serie cfr. nell'Appendice la sezione: *Note metodologiche*. — (2) TAEG sulle nuove operazioni. Il TAEG è comprensivo delle spese accessorie (amministrative, istruttorie, assicurative) ed è ottenuto come media ponderata, per gli importi, fra le varie scadenze. — (3) Tasso variabile o rinegoziabile entro l'anno.

Proprio questo impiego molto vantaggioso per le banche italiane (sia sul fronte del tasso applicato, che su quello del frazionamento molto spinto in termini di rischiosità) induce il sistema creditizio nostrano a maggiori attenzioni nei riguardi del credito alle famiglie, per altro sempre più in difficoltà. Non a caso grandi gruppi bancari stanno attrezzandosi per organizzare meglio l'offerta di questo tipo di servizi.

Ecco l'andamento dei prestiti bancari in aprile e in maggio di quest'anno (ultimo aggiornamento di Bankitalia):

Prestiti a residenti per durata e tipologia
(Moneta e banche n° 33 dell'8-7-2009)
Miliardi di euro

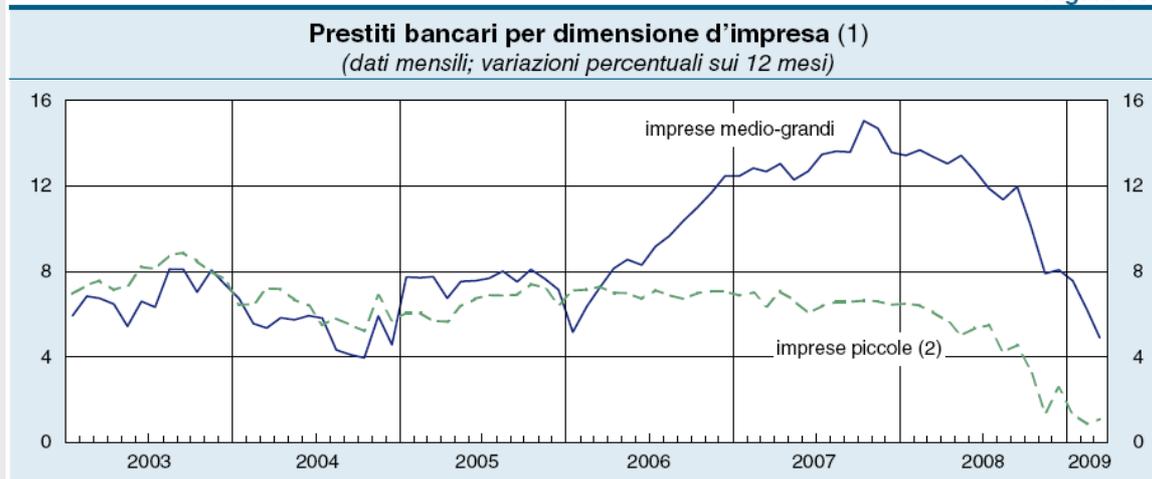
	Amm. Pubbliche ed altri destinatari	Società non finanziarie	Famiglie	TOTALE PRESTITI
Aprile 2009	1.761,303	862,887	472,283	3.096,473
Maggio 2009	1.759,880	859,815	475,291	3.094,986
Variaz. Percent. sull'ammontare	- 0,08 %	- 0,36 %	+ 0,64 %	- 0,05 %

A fronte di una diminuzione dei prestiti complessivi dello 0,05 per cento su base mensile, la voce prestiti alle famiglie è l'unica componente in crescita con il + 0,64 per cento, sempre su base mensile.

Sempre dalla Relazione del Governatore di BANKITALIA (maggio 2009) ricaviamo il grafico che

segue, con l'andamento dei prestiti bancari fino al marzo 2009.

Figura 14.7



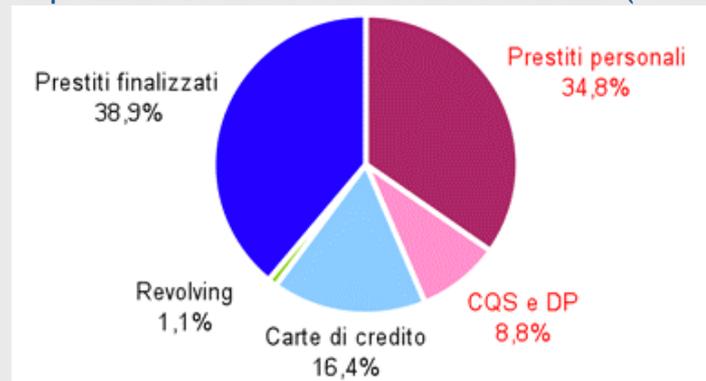
Fonte: segnalazioni statistiche di vigilanza.

(1) I prestiti escludono i pronti contro termine, le sofferenze e alcune voci di minor rilievo che confluiscono nella definizione armonizzata dell'Eurosistema. Le variazioni percentuali sono calcolate al netto degli effetti di cartolarizzazioni, riclassificazioni, variazioni del cambio e altre variazioni non derivanti da transazioni. Per la definizione delle serie cfr. nell'Appendice la sezione: *Note metodologiche*. - (2) Società in accomandita semplice e in nome collettivo, società semplici, società di fatto e imprese individuali con numero di addetti inferiore a 20.

Mercato Italiano del credito familiare - anno 2008 (Fonte: Osservatorio Assofin sul Credito al consumo).

Nell'anno 2008 è aumentato ancora il ricorso al credito delle famiglie italiane. Nel credito al consumo la crescita dell' 11,7% delle consistenze, che hanno raggiunto un volume complessivo (banche e finanziarie) di oltre 108 miliardi di euro

2008 - Composizione del mercato del credito al consumo (volumi erogati)



Fonte: Osservatorio Assofin sul Credito al consumo

Nell'anno 2008 si conferma il trend positivo di crescita del comparto credito al consumo che fa registrare un aumento dei volumi erogati pari al +1,4% rispetto all'anno 2007. In particolare modo si evidenzia la crescita delle cessioni del quinto (+39,3%), dei prestiti personali (+11,7%) e delle carte di credito (+7,2%), mentre si è verificato un calo del Revolving (-13,9%) e dei prestiti finalizzati (-12,7%) - Fonte: Osservatorio Assofin sul Credito al consumo.

Secondo tsunami?

Sembra in arrivo anche in Europa un'ondata di insolvenze tra i possessori di carta di credito. L'allarme è stato lanciato il Fondo Monetario Internazionale secondo cui non sarà rimborsato il 7% dei 1730 miliardi anticipati dalle società di credito al consumo e dai circuiti bancari. Un cifra paragonabile a quella degli Stati Uniti dove il Fondo si aspetta un tasso d'insolvenza del 14% su crediti per 1367 miliardi di euro (1914 miliardi di dollari).

Ora il nuovo fronte sono le finanze dei consumatori con le insolvenze che crescono man mano che la recessione fa aumentare la disoccupazione. L'epicentro dovrebbe essere la Gran Bretagna. Moody's ha rilevato che in Inghilterra il tasso di insolvenza è salito dal 6,4% di maggio 2008 al 9,37% dello stesso mese 2009. Negli Usa la percentuale è di oltre il 10%.

Per dare una dimensione al fenomeno “revolving” negli Stati Uniti, è possibile consultare il sito della Federal Reserve. Si ricavano i seguenti dati: su un totale di oltre 2.519,6 miliardi di dollari, il credito revolving ammonta a oltre 928 miliardi pari al 36,8 per cento (previsioni maggio 2009). Dal 2003 la carta “revolving” è cresciuta fino al 2008, stata del 22,8 per cento (da 770,4 miliardi di dollari a 960,9). Nel 2009 c'è stato un calo su base annua: 928 miliardi dollari, contro i 960,9 dell'anno precedente. Anche in percentuale dell'ammontare del credito, per le carte revolving USA si assiste ad un leggero calo: dal 37,5 per cento sul totale del 2008, al 36,8 per il maggio 2009.

CONSUMER CREDIT OUTSTANDING 1								
Miliardi di dollari (Destagionalizzato)								
Fonte: Federal Reserve (http://www.federalreserve.gov/releases/g19/Current/)								
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	
							Mar(R)	May(P)
Revolving	770,4	799,8	824,5	874,6	939,	960,9	939,6	928,0
Nonrevolving	1307,9	1391,8	1460,7	1513,1	1579,	1601,1	1599,8	1591,6
Total	2.078,3	2.191,6	2.285,2	2.387,7	2.521,	2.562,0	2.539,4	2.519,6

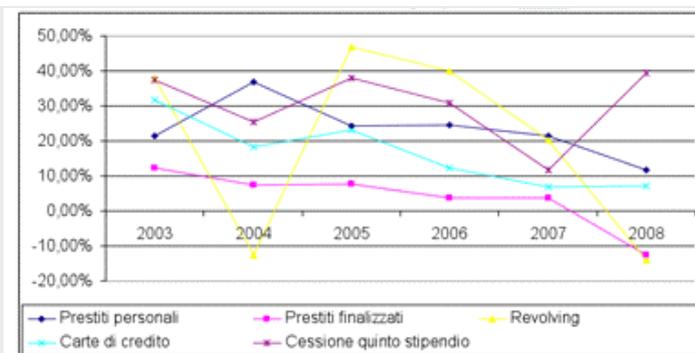
R = revised. P = preliminary.

Per recuperare liquidità, parte di questi crediti continuano ad essere cartolarizzati dai gestori, impacchettati e spaccettati dieci, venti volte: ci sono in circolazione 435,9 miliardi di dollari di titoli basati su di essi, diffusi a pioggia in tutto il pianeta dalle banche e dalle finanziarie (Fonte Federal Reserve: www.federalreserve.gov/releases/g19/Current/).

Ma le caratteristiche e l'impatto della seconda “passata”, paventata dal Fondo Monetario qualche giorno fa per l'Europa, sono molto diversi da quelli della prima. Intanto, la crisi del consumatore e delle sue carte revolving coinvolgono debiti che non hanno alcuna garanzia reale, mentre a fronte dei sub-prime, banche e finanziarie potevano/possono contare su ipoteche immobiliari, anche se il valore delle case è diminuito. Inoltre, l'impatto avverrà su un tessuto economico già intaccato dalla prima ondata.

Fortunatamente, in Italia diminuisce il ricorso alle carte revolving.

Variatione % annua dei volumi erogati per forma tecnica



Fonte: Osservatorio Assofin sul Credito al consumo

Certamente l'affidamento inglobato fa comodo ma occorre ben valutare gli impegni, anche se i messaggi pubblicitari mirano a far sorvolare sulle effettive possibilità di rimborso del debito accumulato nel tempo.

Raccomandavamo qualche anno fa nel Consiglio n° 43. - Carte revolving. Chi le conosce, le evita! (01-11-2006) di tenersi alla larga di strumenti dai meccanismi finanziari incontrollabili dai più. Dopo averle "volatiniate" ad ogni piè sospinto, con battages che ho definito "pornografici" ("Prendi oggi, paghi fra un anno"; "Sconto se paghi con carta revolving, nessuno sconto se paghi in contanti").

Oggi sono gli stessi che procedettero al volantinaggio a mettere le mani avanti, forse per evitare azioni di rivalsa. Riportiamo integralmente l'intervista di Luca Fornovo, sulla Stampa di oggi 28-7-2009, a Davide Steffanini, Direttore generale Italia di Visa Europe.

Le sue dichiarazioni sono illuminanti, anche se tardive:

La Stampa 28-7-09 - RISCHIO INSOLVENZA. Di LUCA FORNOVO

Intervista Davide Steffanini. "Ma l'Italia si salva Nessun pericolo grazie ai Bancomat". La crisi arriva alle carte di credito. Con la riduzione del reddito le famiglie usano il «denaro di plastica» per posticipare i pagamenti

TORINO. - Non esiste alcun pericolo, non c'è rischio insolvenza da carte di credito per l'Italia». Davide **Steffanini**, direttore generale Italia di Visa Europe, esclude che l'allarme del Fondo monetario internazionale (Fmi) per l'Europa, e soprattutto per la Gran Bretagna, possa riguardare il nostro Paese. Come mai è così sicuro che gli italiani non si siano indebitati con le carte di credito come americani e inglesi? «Il modo in cui si è fatto banca in Italia è diverso da quello di altri Paesi: una volta tanto il sistema italiano si è rivelato molto più solido. Le banche sono state molto caute nell'erogare credito e i consumatori sono stati sufficientemente accorti nell'indebitarsi. Daltronde, risparmiare è nel dna degli italiani. A ciò va aggiunto che le Autorità di vigilanza in Italia sono molto più severe e attente che altrove e anche questo ci ha aiutato». C'è qualche dato che conferma il fatto che gli italiani siano meno indebitati e non ci siano grossi rischi sulle carte di credito? «In America e Gran Bretagna il credito al consumo è fatto praticamente da carte di credito rateali, le cosiddette revolving, che consentono di rimborsare a rate il saldo di fine mese. In Italia, invece, rappresentano appena il 10-15% del mercato e solo il 2% del volume totale transato in Italia: è un fenomeno marginale, la cui rischiosità è sotto controllo». **Ma perché le revolving sono rischiose? «Perché non consentono di tenere facilmente sotto controllo il debito, visto che si paga a rate. È per questo che agli italiani non piacciono molto. Come i giapponesi siamo un popolo di risparmiatori». Ma con la crisi che c'è in Italia non è aumentato il tasso d'insolvenza nelle carte di credito? «Certo con la recessione i rischi d'insolvenza sono cresciuti. Secondo i dati dell'Osservatorio Assofin in Italia il tasso di sofferenza del credito al consumo è passato dal 3,2% del 2007 al 3,5% del 2008. E per le carte di credito revolving è passato dal 4,8% del 2007 al 5,8% del 2008». Le percentuali però non sono proprio basse. Non è d'accordo? «Sì ma il volume in valore assoluto è basso, numeri piccoli, niente a che vedere con i circa 1.730 miliardi di euro che verranno bruciati dal credito al consumo britannico o dei 1.914 miliardi di dollari negli Stati Uniti. Il motivo come dicevo è che per fortuna le revolving non hanno avuto successo in Italia. I consumatori non hanno copiato gli americani e hanno preferito altri strumenti di pagamento». Quali? «In Italia la maggior parte delle carte in circolazione sono carte di debito, cioè i Bancomat, e ora si stanno espandendo anche le prepagate, che gli italiani utilizzano molto perché consentono di tenere sotto controllo le spese». Ma allora meglio non usare mai le carte revolving? «A mio avviso devono essere utilizzate da un consumatore ben informato, che abbia ben chiaro il meccanismo di rimborso». Ma ora l'allarme dell'Fmi porterà conseguenze negative sul mercato delle carte di credito? «Non credo. Per quanto riguarda il gruppo Visa la previsione è di una crescita ulteriore, anche se a ritmi inferiori agli altri anni, sia per numero di carte emesse che per volume complessivo transato. Certo se con la crisi i consumatori spenderanno meno e l'inflazione non darà il suo contributo, il transato complessivo potrebbe essere inferiore»**

A riprova di quanto affermato, c'è da rilevare che tra carte di credito e Bancomat, gli italiani prediligono il secondo, soprattutto per prelevare contanti.

La tabella che segue fornisce una comparazione molto chiara:

Numero carte di pagamento (debito e credito) in circolazione per abitante - anno 2006 - confronti europei. Fonte: Osservatorio Assofin - CRIF Decision Solutions - GfK Eurisko

	Numero abitanti	Numero carte totale (migliaia)	Numero carte di debito (migliaia)	Numero carte di credito (migliaia)	Numero carte per abitante
UK	60.609.153	142.800	68.300	74.500	2.4
Francia	62.154.162	78.832	47.673	31.159	1.3
Spagna	44.708.964	70.067	31.580	38.487	1.6
Germania	82.310.000	116.100	94.325	21.775	1.4
Italia	58.863.124	72.819	41.545	31.274	1.2

Per quanto riguarda l'uso di forme di pagamento alternative al contante, i dati di Bankitalia ci vedono ancora restii nei confronti dell'utilizzo di strumenti bancari.

Tavola 21.2

Strumenti di pagamento diversi dal contante: confronti internazionali (1)

PAESI	Numero operazioni pro capite con strumenti diversi dal contante				
	Totale strumenti	Assegni	Bonifici	Addebiti preautorizzati	Operazioni con carte di pagamento
Italia	64	6,4	17,7	15,1	24,5
Area euro	161	14,6	44,4	49,0	53,3
Belgio	198	1,0	84,5	22,6	89,6
Francia	243	57,4	41,1	47,6	97,1
Germania	174	1,0	62,9	83,9	25,9
Paesi Bassi	272	—	86,5	71,9	113,3
Spagna	114	3,4	16,3	51,1	43,4
UE 25	149	12,7	41,6	38,9	55,9
Regno Unito	245	26,3	51,3	48,8	118,5

Fonte: elaborazioni su dati BCE, BRI, Poste Italiane spa e Banca d'Italia. Per la metodologia di calcolo cfr. nell'Appendice la sezione: *Note metodologiche*.

(1) I dati Italia si riferiscono al 2008; i dati degli altri paesi si riferiscono al 2007.

Se, infine, si procede ad una comparazione internazionale sui “debiti” delle famiglie, mentre l'indebitamento medio della famiglia anglosassone è pari al 170% del reddito, quello della famiglia americana è del 140%, quello della media UE si ferma al 93 per cento. In Italia ci collochiamo al 65 per cento del reddito disponibile

La tabella che segue fornisce, per cinque paesi, l'andamento storico dell'indebitamento delle famiglie rispetto al reddito disponibile

Passività finanziarie
Fonte Bankitalia (Finanza delle Famiglie 12-2008)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Usa	103	107	113	121	127	134	140
Germania	115	112	112	111	109	107	105
Francia	77	78	76	80	84	87	89
Regno Unito	114	118	130	141	153	155	169
Italia	50	49	51	54	57	61	65

Fortunatamente, in Italia, è nel dna dei cittadini l'insegnamento della generazione che ha ricostruito il paese negli anni '50 del secolo scorso, secondo cui "fare debiti" era addirittura disonorevole, meglio fare passi secondo la gamba.

Ancora una volta lo stellone d'Italia è sorretto solo dalle famiglie, sulle spalle delle quali, con metodi diversamente mafiosi, prosperano le caste (della politica, del credito, delle assicurazioni, dei media, della produzione ecc.) sempre pronte a ciarlare di "concorrenza" ma molto attente a non mutare alcunché nel sistema attuale di provvidenze a carico dei cittadini. Sono proprio i cittadini ancora a tenere in piedi la baracca compattandosi nel nucleo familiare, unico italico baluardo a sostenere i colpi della crisi: i governanti, da cento anni, poco o nulla sanno fare e hanno fatto.

Ma, per carità, non parliamo di crisi. Si dovesse svegliare qualcuno!

I disfattisti sostengono che non stiamo facendo nulla per "governare" l'attuale crisi. Non scherziamo. Andremo a S. Giovanni Rotondo per implorare Padre Pio perché faccia ripartire la Germania, nostro primo partner commerciale. Soluzione semplice ed economica, autarchica e creativa.

ADUSBEF**1) TASSI MEDI SU PRESTITI E MUTUI. COMPARAZIONE ITALIA EUROLANDIA****2) MUTUI OFFERTI IN ITALIA: ATTENZIONE AI COSTI BANCARI (ISTRUTTORIA, PERIZIA ECC.)**

(Mauro Novelli - 30 settembre 2009)

1) MUTUI E PRESTITI. COMPARAZIONE ITALIA-EUROLANDIA

A giugno 2009 è tornato a crescere il differenziale dei tassi applicati in Italia e in Eurolandia per mutui e prestiti. Per i mutui fondiari, il maggior onere affrontato dal cliente italiano rispetto alla media europea è passato dal + 0,07 di gennaio 2009 al + 0,61 di giugno. Per i prestiti il differenziale è passato dal +1,64 al + 2,14. Questi i dati da noi elaborati.

TASSI MEDI BANCARI A FAMIGLIE IN AREA EURO E IN ITALIA (nuove operazioni)
SU CREDITO AL CONSUMO (da 1 a 5 anni) e MUTUI (oltre 10 anni) (Valori percentuali)
Dati: Bollettino BCE (n° 8-2009) e

Supplemento al Bollettino Stat. Bankitalia "Moneta e banche" n° 40 del 6-8-2009)

	TASSO ITALIA	TASSO MEDIO EUROLANDIA	DIFFERENZA TASSO ITALIA- EUROLANDIA
Gennaio 2009			Gennaio 2009
Credito al consumo	8,66	7,02	+ 1,64
Mutui	5,10	5,03	+ 0,07
Giugno 2009	Italia	Media AE	Giugno 2009
Credito al consumo	8,51	6,37	+ 2,14
Mutui	5,18	4,57	+ 0,61

Per mutui e prestiti, abbiamo calcolato l'andamento del maggior onere a carico della clientela italiana da gennaio a giugno 2009 in termini di esborso mensile ed annuale.

Mutui. Mentre a gennaio gli italiani titolari di un mutuo di 100.000 euro a 25 anni pagavano 49,08 euro in più l'anno (4,09 euro al mese) rispetto ai cittadini di Eurolandia, a giugno la differenza annua è passata a 423,84 euro (35,32 euro al mese), con maggior esborso rispetto a gennaio di oltre 374 euro.

Mutuo da 100.000 euro a 25 anni

	GENNAIO 2009		GIUGNO 2009	
	TASSO	RATA MESE	TASSO	RATA MESE
ITALIA	5,10 %	590,43 euro	5,18 %	595,13 euro
MEDIA AREA EURO	5,03 %	586,34 euro	4,57 %	559,81 euro
	DIFFERENZA gennaio 2009 Rata Italia-Eurolandia		DIFFERENZA giugno 2009 Rata Italia-Eurolandia	
Su rata mensile		+4,09 euro		+35,32 euro
Su rata annuale		+49,08 euro		+423,84 euro

Prestiti. Per chi avesse contratto un prestito di 30.000 euro in Italia a gennaio 2009, il maggior onere annuale rispetto ai cittadini di Eurolandia sarebbe stato di 281,88 euro (23,49 euro al mese). A giugno 2009 la differenza è passata a 365,76 euro l'anno (30,48 euro al mese), con un maggior esborso rispetto a gennaio di 83,88 euro.

A) CREDITO AL CONSUMO

Suggerimenti in vista di una nuova normativa

Di Mauro Novelli

INFORMAZIONE, TRASPARENZA E CONTRATTUALISTICA

- 1) Denominazione distinta ed evidente nell'intestazione dei contratti: "ricerca di finanziamento" o "erogazione di prestito".
- 2) Contratti accessori (polizze vita ecc.) non obbligatori e chiaramente distinti. Se l'offerta della finanziaria prevede l'obbligatorietà di contratti collaterali, il peso di questi deve rientrare nel calcolo del TEG.
- 3) Divieto di inserire clausole che impongano al consumatore di riservare parte del finanziamento alla costituzione di un pegno, di una cauzione e simili.
- 4) Definizione nel contratto oltre che del TEG (indicato per legge), anche dei livelli di soglia d'usura definite dal Ministero dell'Economia per quel particolare tipo di finanziamento e vigenti nel trimestre in corso all'atto della sottoscrizione.
- 5) Eliminazione della possibilità di modifica delle condizioni applicate.
- 6) Precisa definizione contrattuale di "ritardo nei pagamenti".
- 7) Ritardato pagamento: da evidenziare con risalto le conseguenze e le "penalità" a cui si va incontro se si entra in mora.
- 8) Obbligo per l'erogante di fornire l'indicazione delle banche dati di riferimento (nome, indirizzo, telefoni ecc.) destinatarie delle informazioni sulla clientela morosa.
L'informativa deve riportare altresì modalità e tempi di iscrizione/cancellazione dall'elenco dei cattivi pagatori detenuto da banche dati.
- 9) Per il credito al consumo, definire chiaramente la interrelazione triangolare: erogatore -fornitore di beni - cliente. L'attivazione del prestito non può diventare operativa in caso di giustificata opposizione del cliente per mancata ricezione della merce o non rispondenza di questa con la definizione d'acquisto o per la presenza di difetti riscontrati nel prodotto. In tali casi, la società deve astenersi dal fornire informazioni negative alla banca dati.
- 10) Responsabilità della società finanziaria per i ritardi nei pagamenti delle rate (soprattutto le prime) per fatti non imputabili al cliente: mancata consegna di bollettini

postali, mancato pagamento per errata o assente attivazione del RID regolarmente predisposto dal cliente presso la sua banca ecc. Divieto, in tal caso, di imputazione di interessi di mora.

11) Definizione nei contratti dei riferimenti postali e/o bancari della società per il pagamento delle rate su invito della società finanziaria, qualora il meccanismo di rimborso definito tra cliente e società abbia difficoltà iniziali di messa a regime.

12) Definizione di penalità a carico della società per l'intempestiva o indebita indicazione del cliente negli elenchi dei cattivi pagatori.

Vogliamo inoltre ribadire i seguenti obblighi — troppo spesso disattesi - a carico della società finanziaria:

a) Obbligo di consegna - prima della firma e se richiesto - del testo del contratto di finanziamento o di ricerca di finanziamento.

b) Obbligo di consegna di copia di ogni documento sottoscritto dal cliente per la perfezione del contratto e per il rispetto della normativa sulla privacy.



Audizione

Indagine conoscitiva sul credito al consumo

21 ottobre 2009

Commissione Finanze - Camera dei Deputati

Il Credito al consumo deve essere esaminato non solo sotto l'aspetto finanziario, perché presenta varie implicazioni.

Il credito al consumo ha una funzione economica giacché da un lato consente il sostegno dei consumi (credito finalizzato), dall'altro può coprire bisogni, anche indispensabili, che altrimenti non potrebbero essere soddisfatti (credito non finalizzato) e infine consente l'occupazione per molti lavoratori.

Il problema del credito al consumo quindi non è la sua utilità, ma come si è sviluppato e come è "venduto".

Sullo sviluppo il sistema bancario ripete in ogni occasione che in Italia il credito al consumo è meno sviluppato rispetto ad altri paesi, che il rapporto tra reddito e indebitamento è anch'esso basso, che, infine, non esistono rischi di sovra indebitamento.

Tre affermazioni che possono essere confutate con altre affermazioni di pari spessore.

- Il credito al consumo in Italia fino a pochi anni addietro era sostanzialmente un'operazione residuale di scarsa rilevanza economica e di "bilancio" per l'industria bancaria.
- Il credito al consumo si è sviluppato in maniera considerevole in pochi anni, raddoppiando il proprio valore.

Periodo	Banche	Società finanziarie ex art. 106-107 TUB	totale
31/12/2002	27.495,93	18.637,89	46.133,82
31/12/2003	30.607,74	19.501,69	50.109,43
31/12/2004	35.606,83	25.338,82	60.945,65
31/12/2005	41.725,82	30.937,31	72.663,13
31/12/2006	47.019,64	38.610,58	85.630,22
31/12/2007	49.440,54	45.469,07	94.909,61
31/12/2008	51.770,49	54.304,38	106.074,87
31/03/2009	52.275,80	54.349,89	106.625,69
Dati Banca d'Italia - Elaborazione Adiconsum			

- Il credito al consumo in Italia è continuato a crescere (anche se in maniera limitata) quando in altri Paesi aveva assunto trend negativi.



- Il credito al consumo presenta ancora oggi regole che devono essere riviste come, giustamente, sta facendo il legislatore comunitario e nazionale.
- Il sovra indebitamento in Italia non è ancora un problema sociale come in altri Paesi, ma la distribuzione del credito, non solo di quello al consumo, vede un indebitamento pro-capite più alto nelle regioni a minor reddito; le stesse regioni con un alto tasso di “povertà relativa”.

Il problema del credito al consumo quindi deve ricercarsi nel consumatore che chiede credito e nel professionista che “vende” credito.

Il consumatore deve avere la possibilità di conoscere al meglio il prodotto che vuole “acquistare”, ma deve essere posto in tale condizione: è quindi importante che sia conscio che il credito al consumo non è sostitutivo del reddito, ma solo complementare, che deve essere assunto in rapporto alla propria capacità di reddito (in sostanza che deve essere do di rimborsato regolarmente). Perché il consumatore sia in grado di valutare le operazioni è quindi necessaria un’attività di FORMAZIONE e di INFORMAZIONE da parte di più soggetti (dalle istituzioni alle associazioni dei consumatori).

Per quanto riguarda gli operatori che intervengono nelle operazioni di credito al consumo, la prima considerazione è che sono troppi, ancora non del tutto regolamentati e con alcune operazioni ormai totalmente da riscrivere.

Gli attori, anche se non sempre tutti, che offrono credito o agiscono per ricercare credito sono i mediatori creditizi, gli agenti in attività finanziaria (sommandoli oltre 160.000 soggetti di cui meno di 9.000 con personalità giuridica), società finanziarie ex art. 106 testo unico bancario, società finanziarie ex art. 107 TUB (oltre 1500), banche. A questi soggetti si aggiunge un “sottobosco” che è difficile scoprire e quantificare.

Il primo passaggio è l’introduzione di norme più incisive. In tal senso è fondamentale che i decreti legislativi di attuazione della direttiva europea sul credito ai consumatori (48/08) in questo periodo in predisposizione al Ministero dell’Economia siano particolarmente “severi”.

Il secondo è la necessità di intensificare il controllo sulle società finanziarie ex. Art. 106. E’ giusto segnalare che con l’abolizione dell’Ufficio Italiano dei Cambi e il passaggio della vigilanza alla Banca d’Italia iniziano a vedersi alcuni risultati positivi.

Il terzo, l’applicazione integrale e corretta della normativa, senza furbizie e senza interpretazioni “di comodo”.

Il quarto un’attività di controllo su tutto il “sottobosco” che opera senza alcuna autorizzazione nel settore del credito al consumo; si ricorda che spesso in questo “comparto” si annida evasione fiscale e, anche se di piccola portata, “riciclaggio” essendo i compensi forniti in maniera non regolare (fatture).

Il quinto è la previsione di sanzioni reali, considerato lo scarso successo in Italia delle cd. sanzioni reputazionali.

L’ultimo aspetto, ma primo per importanza è la normativa.

Negli ultimi mesi sono state emanate molte norme, tutte molto importanti: Direttiva sul credito ai consumatori (recepita introducendo anche una delega per mediatori e agenti), trasparenza bancaria, revisione tassi di usura introduzione dell’arbitro bancario finanziario.



Alcune regole introdotte dalla Direttiva, anche se sarà operativa solo dal giugno 2010, sono già oggetto di forte discussione. In particolare, il diritto di recesso, il collegamento negoziale e il merito creditizio. Tre argomenti su cui è necessaria la massima chiarezza e correttezza di comportamento da parte degli intermediari.

Sul diritto di recesso dovrebbe essere “pacifico” che è un diritto del consumatore, rifondendo al finanziatore solo il capitale e gli eventuali interessi maturati nei giorni intercorrenti dall'erogazione alla restituzione.

Sul collegamento negoziale, al di là delle molte sentenze anche di Corte di Cassazione, sulla sua validità si può solo ricordare che anche in questo caso dovrebbe essere “pacifico” che annullato il contratto principale (acquisto bene e servizio) debba annullarsi anche il contratto accessorio (finanziamento acceso solo per acquistare quel bene/servizio). In materia, il rischio è l'interpretazione su alcune tipologie di pagamento, in particolare con la carta di credito. Per il movimento consumeristico è evidente che il collegamento negoziale si applica anche in caso di tale tipologia di pagamento.

Il merito creditizio è l'aspetto più controverso per l'industria bancaria. La direttiva prevede la responsabilizzazione del finanziatore: informazione completa sull'operazione al consumatore e soprattutto verifica della reale capacità di indebitarsi del consumatore.

L'argomento è complesso, ma situazioni di cui possiamo portare prove concrete di operai e impiegati con 12/13 prestiti, 3 o 4 carte di credito non possono che significare una cattiva erogazione del credito e una scarsa attenzione al cliente.

In proposito, dovrebbero essere riprese alcune considerazioni del recente passato avanzate anche in sede parlamentare.

La valutazione del merito creditizio non può essere lasciata al libero arbitrio del singolo intermediario; per tale motivo l'utilizzo dei sistemi di informazione creditizia è una soluzione utile e da non osteggiare; ovviamente deve essere attentamente normata, come previsto dal codice deontologico in essere, che può e deve essere migliorato, e con un corretto utilizzo della referenza creditizia da parte degli intermediari. Non deve essere un mezzo per non dare credito, ma per dare credito corretto. Non sono i sistemi di informazione creditizia che erogano o negano il credito. Il responsabile è sempre l'intermediario. Peraltro, la referenza creditizia è prevista espressamente dalla direttiva sul credito al consumo.

Deve essere chiaro in materia che il credito illimitato e non controllato non è utile per il consumatore come per l'impresa. Altri devono essere i soggetti a intervenire in caso di posizioni individuali e/familiari deteriorate.

Sui mediatori e sugli agenti in attività finanziaria si è già detto: è necessaria una normativa severa sia per l'accesso alla professione, sia per il capitale sociale, sia per onorabilità e professionalità. In questo comparto è fondamentale eliminare l'utilizzo di soggetti terzi non autorizzati.

Per i tassi di usura la modifica proposta da Banca d'Italia, in vigore dal 1° gennaio 2009, supera finalmente alcune esclusioni dal calcolo mai condivise: assicurazioni obbligatorie, compensi di mediazione, commissione di massimo scoperto o di impiego. Importante è il rispetto integrale della nuova normativa.

L'arbitro bancario finanziario è un nuovo modo, sostanzialmente indipendente, per affrontare le controversie tra intermediari e clienti. Fondamentale è però lasciare alle parti la



libertà anche di soluzioni alternative ancora più rapide come la conciliazione diretta tra le parti.

La trasparenza in vigore dal 1° gennaio prossimo sembra essere un grande passo avanti rispetto a quella emanata nel 2003. Il problema di fondo è, però sempre lo stesso, l'applicazione da parte degli intermediari. Problema che si pone in due fasi diverse:

1. L'interpretazione della norma da parte dei singoli intermediari.
2. L'applicazione delle norme a livello di rete, non sempre in linea non solo con la norma ma anche con i regolamenti interni.

Infine, esiste una serie di interventi solo in parte programmati:

1. Cessione del quinto dello stipendio. E' un'operazione importante perché consente l'accesso al credito di soggetti che in alcuni casi non potrebbero averlo; però è un'operazione ormai vecchia di 60 anni che risente in maniera forte dell'età. Sarebbe di forte rilevanza una sua ristrutturazione alla luce delle modifiche sociali e finanziarie intervenute nel tempo. Tra tutte le problematiche, due sono fondamentali: la polizza vita obbligatoria per la cessione del quinto dei pensionati (può superare il 25% del capitale). L'estinzione anticipata, considerato che tutti i costi accessori sono pagati anticipatamente.
2. Educazione finanziaria. Sono stati presentati cinque disegni di legge in materia di educazione finanziaria. Sono un aspetto fondamentale per la concessione informata del credito.
3. Introduzione di forme di garanzia per le fasce sociali più deboli. Era stato creato un fondo, presso il Ministero dello Sviluppo Economico, per garantire l'accesso al credito al consumo da parte di famiglie con reddito ISEE basso. Il fondo è stato giustamente utilizzato per l'emergenza Abruzzo, sarebbe però utile rifinanziarlo per consentire di accedere al credito anche da parte di quelle famiglie.
4. Lotta alle frodi. E' recente l'approvazione da parte del Senato della Repubblica del disegno di legge sulle frodi creditizie e assicurative. Si ritiene che tale normativa debba essere approvata dalla Camera dei Deputati nella sua interezza, mantenendo quindi anche la lotta alle frodi nel settore assicurativo. Soluzioni migliorative possono essere ricercate sia per quanto riguarda i singoli aspetti normati sia sulle strutture ministeriali che dovranno svolgere l'attività.

Infine, ma non per importanza i due punti fondamentali su cui, PURTROPPO, non è necessario spendere molto: pubblicità e costi.

Per la pubblicità a prescindere dalle norme della direttiva, della trasparenza, di antitrust, dovrebbero essere trovate formule che evitino comportamenti devianti. A solo titolo esemplificativo: TAN zero (ma non si dice qual è il tasso effettivo), compri oggi e paghi tra..... (un indebitamento a rischio di pagamento futuro) e, l'ultimo, credito fino a 90 anni (l'età media per l'uomo è 79 anni per la donna 84).

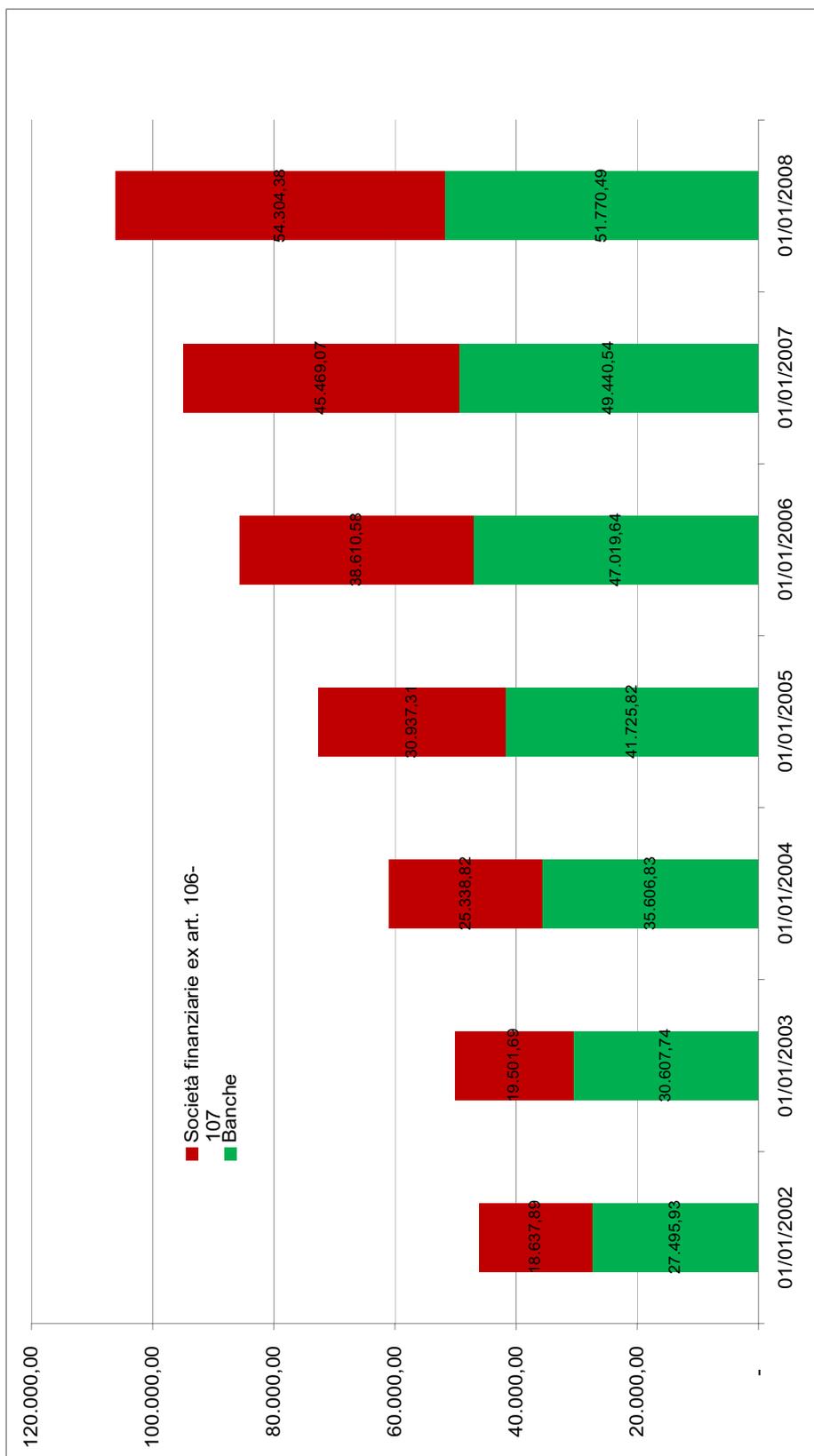
Per quanto riguarda i costi realmente non è necessario spendere neppure una parola; è sufficiente ricordare che al momento esistono, anche se non generalizzate, condizioni di tasso intorno al 20% e trovare tassi superiori al 10% è sostanzialmente la norma.

Riteniamo utile allegare alla presente documentazione la recente ricerca presentata da Adiconsum in tema d'indebitamento familiare.

Osservatorio Credito e Risparmio Adiconsum

Credito al Consumo

milioni di euro



Dai Banca d'Italia - elaborazione Adiconsum

XVI LEGISLATURA - VI COMMISSIONE - SEDUTA DEL 21 OTTOBRE 2009

Credito al Consumo								migliaia di euro	
Regioni	31/12/2008	31/03/2009	Ranking 2009	Variazione	Variazione %	Credito procacite 2009	Ranking		
Abruzzo	2.286.181,00	2.328.899,00	8	42.718,00	1,87%	1.742,74	12		
Basilicata	962.855,00	967.320,00	4	4.465,00	0,46%	1.639,98	8		
Calabria	3.929.145,00	3.994.718,00	11	65.573,00	1,67%	1.989,80	17		
Campania	11.082.453,00	10.924.436,00	17	-158.017,00	-1,43%	1.879,33	16		
Emilia Romagna	6.341.984,00	6.200.216,00	13	-141.768,00	-2,24%	1.425,56	5		
Friuli Venezia Giulia	1.688.838,00	1.699.241,00	6	10.403,00	0,62%	1.379,45	3		
Lazio	11.988.028,00	12.078.239,00	19	90.211,00	0,75%	2.141,26	18		
Liguria	2.417.616,00	2.419.651,00	9	2.035,00	0,08%	1.498,64	6		
Lombardia	17.438.078,00	17.761.645,00	20	323.567,00	1,86%	1.818,92	14		
Marche	2.244.982,00	2.237.532,00	7	-7.450,00	-0,33%	1.423,46	4		
Molise	558.358,00	557.298,00	2	-1.060,00	-0,19%	1.739,64	11		
Piemonte	7.397.359,00	7.452.444,00	16	55.085,00	0,74%	1.680,08	9		
Puglia	7.118.406,00	7.185.893,00	15	67.487,00	0,95%	1.761,68	13		
Sardegna	3.856.668,00	3.923.645,00	10	66.977,00	1,74%	2.349,41	20		
Sicilia	11.204.722,00	11.311.129,00	18	106.407,00	0,95%	2.245,87	19		
Toscana	6.776.050,00	6.814.240,00	14	38.190,00	0,56%	1.834,35	15		
Trentino Alto Adige	873.928,00	861.107,00	3	-12.821,00	-1,47%	843,43	1		
Umbria	1.558.771,00	1.555.995,00	5	-2.776,00	-0,18%	1.736,40	10		
Valle d'Aosta	201.497,00	197.411,00	1	-4.086,00	-2,03%	1.551,85	7		
Veneto	6.148.949,00	6.154.550,00	12	5.601,00	0,09%	1.257,75	2		
Italia	106.074.869,00	106.625.692,00		550.823,00	0,52%	1.773,72			

Dati Banca d'Italia - Elaborazione Adiconsum

INDEBITAMENTO FAMIGLIE ITALIANE

Fabio Picciolini

Cnel 12 ottobre 2009

L'indebitamento può riguardare anche le persone più avvedute.

I casi della vita possono rovesciare qualsiasi previsione. Non sempre si conoscono le possibili soluzioni e i possibili aiuti.

Non sempre c'è qualcuno disposto ad aiutare, anche se l'aiuto, spesso, può essere economicamente più conveniente dell'abbandono al "fallimento"

Sul comportamento del consumatore incidono aspetti sociali e psicologici: necessità di integrare il reddito (!!!) in alcuni casi facilità di accesso al credito, offerta incalzante di mass media e marketing, aumento azzardo, imitazione: perché "Lui si e io no"

La risposta alle difficoltà finanziarie delle famiglie è legata a alcune norme e a poche norme di sostegno (spesso non controllato).

La legge 108/96 (antiusura) è importante ma insufficiente; la riforma, che recepisce alcune delle norme sul sovra indebitamento, è ancora ferma in Parlamento da 3 legislature.

Attualmente è in discussione alla Camera dei Deputati. Pur con alcune previsioni non condivise è auspicabile una rapida approvazione.

Lo Stato e gli enti locali hanno ridotto gli interventi.

L'edilizia popolare è ferma; vedremo il piano casa.

I contributi (casa, scuola, ecc.) sono in diminuzione

L'assistenza e il sostegno alle famiglie in difficoltà non può essere lasciata solo alla Chiesa (Caritas, ecc.) o al volontariato, senza un impegno diretto dello Stato.

Partendo dalle riflessioni fatte e alla luce dell'attività che come Adiconsum stiamo svolgendo dal 1994 (legge antiusura, fondo prevenzione, proposta sovra indebitamento, sportello di assistenza alla famiglia) abbiamo pensato ad un possibile "alert" che possa aiutare le famiglie, non dopo ma mentre rischiano di andare in difficoltà.

E' noto che lavori come quello odierno già esistono (ma non molti), noi, però, abbiamo provato a fare una scelta che non dia conto solo delle problematiche finanziarie, ma anche di quelle sociali.

L'idea di partenza è stata semplice, quasi banale:

- Se è vero che la crisi è finita (o quasi)
- Se è vero che la ripresa è avviata (o quasi)
- E' altrettanto vero che molti indicatori danno il 2013 come anno in cui torneremo al 2007 (6 anni persi).

E' da oggi al 2013 che i rischi per le famiglie aumenteranno per una ripresa di fiducia non corroborata, però, da aumenti di reddito e di disponibilità finanziarie e dal mantenimento degli interventi di sostegno che presto si esauriranno.

Nel costruire l'indice sono state fatte alcune scelte. Le principali:

- Considerati solo 12 indici:
 - 1) **Reddito medio pro-capite**, 2) **PIL pro capite**
 - 3) **Occupazione**, 4) **povertà**, 5) **spesa media mensile**,
 - 6) **sfratti** 7) **prestiti**, 8) **credito al consumo**,
 - 9) **finanziamento acquisto abitazioni** 10) **sofferenze**,
 - 11) **depositi bancaria** 12) **protesti**,
- Ne esistono molti altri, ma non sembravano fondamentali o erano addirittura fuorvianti (ad esempio denunce di usura, in numero esiguo o tassi di interessi, bassi per alcune operazioni e comunque destinati a salire, recupero crediti).

La "classifica" è basata sulle performance di ogni indice; nessuna interpretazione dei dati, costruzione di parte o colpi ad effetto come i costi bancari.

L'unica operazione effettuata, in alcuni casi, è la ponderazione dei dati rispetto alla popolazione della regione.

I dati sono stati attinti solo fonti ufficiali, quasi tutte istituzionali.

Sono stati considerati dati economico-sociali e finanziari.

Sono stati verificati anche altri dati (denunce di usura, fondi ex art. 14 e 15 L 108, tassi di interesse carrello della spesa, sfratti, costo della sanità, pensioni) tutti hanno confermato i risultati dell'indice.

Sono state analizzate altre ricerche e i risultati, pur con alcune differenze, sono sostanzialmente omogenei.

Ulteriore aspetto che deve essere valutato è la non omogeneità regionale per le differenze tra province e aree metropolitane piccoli comuni.

Per evitare esami troppo critici, non sono stati presi in considerazione dati Adiconsum, pur disponibili.

Si è scelto di fornire dati pro capite al fine di evitare distorsioni derivanti dalla diversa composizione della famiglia nelle diverse aree del Paese.

Un'ultima avvertenza riguarda itempi e le modalità di raccolta e di pubblicazione dei dati è diversa da istituzione a istituzione. In particolare i dati utilizzati si riferiscono al periodo dicembre 2008 – agosto 2009 e sono di fine periodo o di un periodo predeterminato.

Il ranking finale:

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Sicilia 2. Campania 3. Calabria 4. Lazio 5. Puglia 6. Abruzzo 7. Sardegna 8. Molise 9. Marche 10. Toscana | <ol style="list-style-type: none"> 11. Basilicata 12. Umbria 13. Lombardia 14. Liguria 15. Piemonte 16. Emilia Romagna 17. Friuli Venezia Giulia 18. Veneto 19. Trentino Alto Adige 20. Valle d'Aosta |
|--|---|

Regione	Indice di richiostà																		Totale					
	Popolazione marzo 2009	PIL Pro capite 2008	Raddio medio pro-capite 2008	Indice povertà relativa 2008	% occupati su popolazione su II trim. 2009	Cassa integrazione guadagni ore per 1000 abitanti	Spesa media mensile 2008	Credito al consumo pro capite 31.3.09	finanziamenti pro capite per acquisto abitazioni 31.3.09	Prestiti pro capite famiglie consumatrici giugno 2009	Sofferenza pro capite famiglie consumatrici 31.3.09	Depositi pro capite famiglie consumatrici 31.3.09	Numero prestati ogni 1000 abitanti Gennaio 2009											
	a	b	c	a	a	d	a	e	e	e	e	e	f											
Sicilia	5.036.424,00	17.333,00	13.160,00	28,80%	20	0,29	18	947,19	20	1.742,00	20	2.245,87	19	2.184,88	9	4.369,63	6	166,20	11	5.633,39	17	19,68	14	1
Campania	5.812.951,00	16.743,00	15.850,00	25,30%	18	0,28	20	2.055,28	12	1.929,00	17	1.879,33	16	1.967,61	4	3.917,97	4	167,21	13	6.166,91	15	18,58	18	2
Calabria	2.007.597,00	17.285,00	13.410,00	25,00%	17	0,29	19	1.408,55	17	1.899,00	19	1.989,80	17	1.236,16	1	3.332,68	2	141,11	6	4.383,21	20	16,52	17	3
Lazio	5.640.726,00	30.966,70	21.130,00	8,00%	12	0,40	11	1.528,71	16	2.591,00	10	2.141,26	18	5.183,79	18	8.055,49	18	216,94	18	12.620,68	3	21,02	19	4
Puglia	4.078.990,00	17.955,90	14.770,00	18,50%	14	0,31	17	2.415,32	7	2.096,00	14	1.761,68	13	2.233,04	6	4.455,71	5	155,02	8	6.260,89	14	15,80	16	6
Abruzzo	1.336.341,00	21.662,60	15.920,00	14,15%	13	0,36	14	2.200,05	10	2.907,00	13	1.742,74	12	2.561,34	7	4.868,44	7	166,61	12	7.789,71	13	14,50	15	6
Sardegna	1.670.057,00	20.627,20	16.200,00	19,40%	15	0,38	13	2.305,19	8	2.080,00	15	2.349,41	20	2.573,80	8	5.018,80	8	151,03	7	6.079,75	16	7,56	7	7
Molise	320.333,00	20.429,50	14.390,00	24,40%	16	0,35	15	1.594,48	19	1.979,00	16	1.739,64	11	1.688,00	3	3.336,46	3	122,91	3	5.292,97	19	25,37	20	8
Marche	1.571.897,00	26.706,90	17.460,00	12,54%	5	0,42	8	2.541,34	5	2.522,00	13	1.423,46	4	3.370,84	12	6.774,22	13	246,66	20	10.437,23	8	11,84	12	9
Toscana	3.714.807,00	28.807,90	19.360,00	5,30%	4	0,43	6	1.408,34	13	2.582,00	8	1.834,35	15	4.605,69	17	7.195,06	16	178,97	16	10.248,65	9	9,67	10	10
Basilicata	589.836,00	19.039,10	14.180,00	29,80%	19	0,33	16	4.252,12	2	1.912,00	19	1.639,98	8	1.247,40	2	3.011,18	1	121,65	2	5.476,55	18	6,75	8	11
Umbria	896.106,00	25.042,80	17.820,00	6,20%	8	0,41	10	1.998,84	19	2.686,00	5	1.736,40	10	2.830,24	9	6.276,69	10	175,20	15	8.523,90	12	10,22	11	12
Lombardia	9.764.965,00	33.335,40	22.460,00	4,40%	2	0,45	4	2.511,93	6	2.929,00	2	1.818,92	14	5.809,64	20	8.838,21	20	224,03	19	13.485,94	1	12,53	13	13
Liguria	1.614.561,00	27.100,50	19.880,00	6,40%	10	0,40	12	2.149,08	11	2.316,00	12	1.498,64	6	4.544,43	16	6.335,91	11	163,38	10	11.268,06	6	5,95	14	14
Piemonte	4.435.771,00	28.556,40	20.030,00	6,10%	7	0,42	7	3.770,21	3	2.620,00	6	1.680,08	9	4.154,73	14	6.771,53	12	168,37	14	11.127,25	7	7,63	9	16
Emilia Romagna	4.349.332,00	32.301,00	20.450,00	3,90%	1	0,46	2	1.038,73	19	2.854,00	3	1.425,56	5	5.423,03	19	1.977,67	17	190,64	17	12.284,85	4	7,68	9	16
Friuli Venezia Giulia	1.231.825,00	29.180,50	19.360,00	6,40%	9	0,41	9	2.213,01	9	2.588,00	7	1.379,45	3	4.051,37	13	7.058,59	14	127,84	4	10.111,60	11	4,85	2	17
Veneto	4.893.309,00	30.334,30	19.580,00	7,45%	3	0,43	5	1.930,17	14	2.975,00	1	1.257,75	2	4.373,56	13	7.131,15	15	157,79	9	10.163,75	10	5,14	3	18
Trentino Alto Adige	1.020.963,00	32.768,60	19.480,00	5,70%	6	0,46	1	3.542,44	4	2.785,00	4	843,43	1	3.308,82	11	8.622,95	19	140,67	5	12.679,32	2	2,16	1	19
Valle D'Aosta	127.210,00	33.833,30	19.900,00	7,60%	11	0,45	3	6.752,02	1	2.549,00	8	1.551,85	7	3.291,00	10	5.125,45	6	92,71	1	11.753,93	5	5,15	4	20
Italia	60.114.021,00	26.276,40	17.839,60	11,30%	0,39	2,074,95	12,484,00	1.773,72	3.884,06	6.607,74	180,60	9.760,62	12,20											

Dati: (a) Istat; (b) Svimez; © Dipartimento delle Finanze; (d) Inps; (e) Banca d'Italia; (f) Unioncamere - Elaborazione Adiconsum

I risultati sono sostanzialmente quelli attesi.

Alcune riflessioni sono però necessarie:

- ✓ La possibile ricomposizione degli indici in base alla cassa integrazione, più al nord che al sud. Dato che può avere letture diverse.
- ✓ La situazione di particolare difficoltà del Lazio. Condizione peraltro rilevata dal M.ro dell'Economia quando ha posto il Lazio tra le regioni a maggior rischio di usura.
- ✓ Lo scarso numero di persone in cerca di occupazione, dovuto allo “scoraggiamento” del ricorso alle fonti istituzionali e non a occupazione sufficiente.
- ✓ Il basso rapporto tra forze lavoro e occupati.

- ✓ La condizione della Basilicata. La “meno peggio” tra le regioni meridionali.
- ✓ In alcuni casi le differenze nord sud sono abissali: l'indice di povertà circa 10 volte più alto o gli occupati tra la regione migliore e quella peggiore.
- ✓ L'analisi delle singole tavole e i raffronti tra gli ultimi periodi, mostra come la situazione si stia deteriorando.

- ✓ Nessun indicatore è migliorato rispetto al periodo precedente.

- ✓ Non si è potuta valutare l'incidenza da un lato dell'economia sommersa, dall'altro della criminalità.

- ✓ La situazione riscontrata obbliga ad intervenire almeno su due aspetti: norme più efficace (migliore del passato) e proposte concrete.
- ✓ Per questo le norme che entreranno in vigore tra oggi e l'aprile 2010 saranno determinanti.
- ✓ Norme che ritengo sia corretto considerare unitariamente: **trasparenza, revisione tassi di usura, direttiva credito ai consumatori e mediazione creditizia, Arbitro bancario finanziario.**
- ✓ *Permettemi di ricordare anche un'altra norma, che non entra negli argomenti odierni, ma che è importante per la tutela dei risparmiatori e che necessariamente dovrà essere rivista nel 2010: la MiFID*

La nuova normativa sulla **TRASPARENZA BANCARIA**, in vigore dal 1 gennaio 2010, prevede:

- ✓ Superamento frazionamento normativa per operatori
- ✓ Maggiore tutela dei consumatori
- ✓ Chiarezza delle informazioni
- ✓ Conoscenza reale dei costi e loro comparabilità
- ✓ Aggiornamento delle norme sulla base dell'evoluzione legislativa
- ✓ Razionalizzazione dell'attuale normativa.
- ✓ Introduzione nozione di *cliente al dettaglio* (oltre ai consumatori comprende gli enti senza finalità di lucro e le piccole e medie imprese con fatturato inferiore a 5 milioni di euro).

Per una concreta applicazione della nuova normativa sulla trasparenza è necessario:

- ✓ Far giungere alla Rete (il singolo sportello) le direttive dell'istituto (*rischi di mancata applicazione per "obbligo" di vendita di alcuni prodotti del gruppo e/o alcuni periodi*)
- ✓ Efficace formazione degli addetti bancari (comportamentale prima di tutto)
- ✓ Corretta commercializzazione dei prodotti
- ✓ Adeguatezza dei prodotti offerti ai singoli risparmiatori
- ✓ Aggiornamento delle informazioni per tutta la durata del rapporto.

- ✓ Procedure reclami: indipendenza, responsabilità, rapidità nella definizione dei reclami, pubblicità delle risultanze.
- ✓ Assistenza nel corso della vita del prodotto/servizio da parte dell'intermediario.

Per quanto concerne la direttiva 48/08, la prima annotazione, di grande rilievo, riguarda il passaggio dell'intitolazione della norma da Credito al consumo a **CREDITO AI CONSUMATORI**.

Il soggetto è l'uomo e non il bene

I principi ispiratori della Direttiva sono:

- ✓ Maggiore tutela per i consumatori
- ✓ Rafforzamento degli obblighi normativi
- ✓ Maggiore concorrenza tra intermediari
- ✓ Sviluppo del credito transfrontaliero

Alcune norme previste dalla Direttiva esistono già in Italia (motivazione del rifiuto della concessione di credito, banche dati, comunicazione in corso di contratto, cessione del credito, ecc.); quindi non rappresentano una novità per il consumatore italiano e non devono essere considerate un "peso" in più dagli intermediari, tale da far aumentare i costi. Altre sono modificative o innovative:

- ✓ Nuove soglie del credito al consumo (da 200,00 a 75.000,00 euro)
- ✓ Armonizzazione informazioni a livello europeo
- ✓ Regole europee uniformi
- ✓ Sviluppo credito transfrontaliero e divieto di regole nazionali differenziate
- ✓ Applicazione della Direttiva anche alle aperture di credito in c/c, ma non a operazioni di mutuo e di acquisto di titoli ed azioni
- ✓ Superamento delle esclusioni dal calcolo del TAEG, attualmente esistenti in Italia (RID/bollettino postale, polizza assicurativa mediazione).

Il TAEG, il costo totale del credito al consumatore, dovrà contenere tutti i costi (interessi, commissioni, imposte, spese assicurative obbligatorie, altre spese legate al contratto di credito), esclusi quelli notarili, in assoluto e in percentuale, pagati dal consumatore.

Questa norma consente di parlare brevemente della nuova normativa per la **RILEVAZIONE DEI TASSI DI USURA** in vigore dal 1 gennaio 2010.

Semplicemente, nel calcolo dei tassi effettivi (art. 2 L 108/96) dovranno essere compresi tutti i costi a carico del consumatore incluse le spese di assicurazione obbligatoria, la commissione di massimo scoperto e le commissioni simili (di impiego) recentemente introdotte, le spese di mediazione.

La Direttiva ha introdotto il principio del **contratto di credito collegato** (sino ad ora risolto, salvo rari casi, solo a livello giudiziario).

E' così disciplinato il caso di mancata consegna del bene o di mancata erogazione del servizio: il consumatore, dopo aver agito contro il fornitore del bene/servizio, potrà ottenere la risoluzione di entrambi i contratti (acquisto e finanziamento) e potrà interrompere il pagamento delle rate.

Una delle norme più innovative è il cd. **credito responsabile**.

Il finanziatore deve fornire la massima assistenza al potenziale debitore, prima della sottoscrizione del contratto.

Il finanziatore deve anche valutare la capacità di reddito del debitore sia attraverso informazioni dirette che banche dati

E' una norma molto importante perché potrà consentire il contrasto ad un indebitamento superiore alle reali possibilità del debitore.

Introdotta il **diritto di recesso** dal contratto, senza necessità di motivazione, entro 14 giorni di calendario dal giorno della conclusione del contratto o dal giorno della ricezione delle condizioni contrattuali se successivo alla previsione precedente.

Il debitore dovrà rimborsare esclusivamente il capitale e gli interessi intercorsi dal momento della sottoscrizione al momento del rimborso.

Sono state introdotte nuove e migliori regole in termini di informazioni

- **Informazioni pubblicitarie di base:**
 - ✓ Tasso di interesse, importo totale del credito, TAEG, Durata, Prezzo in contanti, importo a rate e pagamenti anticipati. L'eventuale costo di assicurazione non incluso nel TAEG dovrà essere espressamente evidenziato.

▪ **Informazione precontrattuale**

- ✓ Tipo di credito, dati identificativi creditore e eventuale intermediario, importo del credito e condizioni di prelievo, durata del contratto, bene/servizio oggetto del contratto e prezzo contanti, TAEG e costo totale (*con esempio*), importo, numero e periodicità rate, eventuali spese di gestione, notarili, servizi accessori obbligatori per il credito (*assicurazione*), tasso di mora; eventuali garanzie richieste, presenza/assenza diritto di recesso; estinzione anticipata, informazione su accesso a banche dati (*SIC*), diritto a copia del contratto (*gratuita*),

I contratti di credito, di cui cui sarà obbligatorio il supporto cartaceo o durevole e la consegna di copia al consumatore, dovranno contenere la tipologia del credito, i dati identificativi creditore e debitore, durata del contratto, importo del credito e modalità di prelievo, il bene/servizio e il prezzo in contanti, il tasso debitore, il TAEG, l'importo, il numero e la periodicità delle rate, il piano di ammortamento, le spese di gestione, il tasso di mora, le garanzie, il diritto di recesso, i diritti del consumatore, il diritto al rimborso anticipato, le modalità scioglimento del contratto e delle procedure di reclamo.

I contratti con durata indeterminata dovranno contenere le modalità di scioglimento del contratto (gratuito), le possibilità di scioglimento del contratto in ogni momento da parte del consumatore, con eventuale preavviso (max un mese) se previsto da contratto, mentre il creditore potrà sciogliere il contratto con preavviso minimo di due mesi, ovvero per giustificato motivo con informazione al debitore.

La normativa sull'**ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO**, che sta entrando in vigore in questi giorni, prevede che le controversie siano rimesse a tale Sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie per operazioni e servizi bancari e finanziari (gestione di conto corrente, bancomat, carte di credito, bonifici) presente sul territorio (presso le sedi della Banca d'Italia di Milano, Roma, Napoli).

- ✓ L'adesione degli intermediari all'ABF è obbligatoria.
- ✓ Il valore della controversia non può essere superiore a 100.000 euro.
- ✓ Le controversie non devono essere anteriori al 1 gennaio 2007.
- ✓ Prima di accedere all'ABF è obbligatorio interessare l'Ufficio Reclami dell'intermediario che ha 30 giorni di tempo per pronunciarsi (prima 60 gg.).
- ✓ B.I. svolge attività di segreteria tecnica.

- ✓ Il ricorso è gratuito per il cliente, salvo il versamento di 20 euro per contributo spese procedura, che vengono rimborsate in caso di accoglimento del ricorso stesso.
- ✓ Entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario il cliente che sia rimasto insoddisfatto può presentare ricorso direttamente o attraverso la propria Associazione all'apposito collegio della zona territoriale di Banca d'Italia in cui il cliente ha la propria residenza dandone comunicazione all'intermediario.
- ✓ Entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione gli intermediari trasmettono le proprie controdeduzioni, unitamente a tutta la documentazione del reclamo; se l'intermediario aderisce ad una associazione di categoria le controdeduzione e la citata documentazione, sono trasmesse, entro il medesimo termine di 30 giorni, alla predetta associazione, che entro 15 giorni le inoltra alla Segreteria tecnica della Banca d'Italia.
- ✓ Il collegio decide entro 60 giorni dal momento in cui ha ricevuto le contro deduzioni.

Ritornando alla citata Direttiva 48/08 una normativa introdotta nel decreto di recepimento della stessa prevede l'introduzione di disposizioni più stringenti per **MEDIATORI CREDITIZI e AGENTI IN ATTIVITA' FINANZIARIA**.

Il Ministero dell'Economia sta lavorando al decreto attuativo che dovrà trovare le risposte giuste alle soluzioni parziali previste dalla Direttiva.

La nuova normativa dovrebbe, tra l'altro, prevedere la forma societaria e l'iscrizione dei singoli operatori, con un capitale minimo per questi professionisti, l'incompatibilità tra le due attività, la previsione di un esame per accedere alla professione, una formazione continua, la costituzione di organismi di gestione delle professioni, sul tipo di quelle già previste per i promotori finanziari.

La situazione delle famiglie è più o meno grave, ma non è certamente rosea.

Per questo è necessario che, oltre all'introduzione di nuove norme, siano attuati dei provvedimenti strutturali che consentano non solo di superare l'attuale momento, ma diano certezza anche in prospettiva.

Misure che partendo dai giovani, passino per le famiglie lavoratrici e arrivino agli anziani.

Tra tutte se ne ricordano alcune, che non sono certamente esaustive, ma significherebbero un grande passo avanti:

- ✓ Introduzione delle varie normative per l'accesso al credito, ancora non attive, a partire dal fondo Gasparri (sospensiva delle rate), alle azioni per supportare l'acquisto della prima casa.
- ✓ Prevedere una moratoria sui finanziamenti, in linea con quella prevista per le imprese. Moratoria che, per le famiglie bisognose, non dovrebbe essere ristretta ai solo aspetti finanziari (ad esempio utenze). *Se la parola moratoria fa paura, cambiamogli anche nome: importante è raggiungere l'obiettivo.*

- ✓ Ricapitalizzare il Fondo presso il M.ro Sviluppo Economico per la garanzia sul credito al consumo, utilizzato (giustamente) per aiuti post terremoto. Per il Fondo sarebbero utili sostanziali modifiche rispetto al precedente regolamento, introducendo, tra l'altro, la garanzia anche per operazioni di microcredito.
- ✓ Creazione di un Fondo rotativo (eventualmente unificandolo con altri fondi già esistenti) per l'accesso al credito, anche dei precari.
- ✓ L'uno per cento dei cd. "Tremonti bond" non utilizzati (50/70 milioni) sarebbero un primo volano importante per finanziare entrambe gli strumenti (*la stessa richiesta che è stata fatta Confindustria a favore delle imprese*)

- ✓ Rapida approvazione della riforma della Legge antiusura che prevede l'introduzione di una normativa per aiutare le famiglie sovraindebitate. Norma che pur dando risposte non del tutto risolutive, tuttavia non è più rinviabile.
- ✓ Riflessione sul gioco d'azzardo gestito dallo Stato (47,5 miliardi l'introito da giochi pubblici: il 3% del PIL)
- ✓ Introduzione di strumenti rivolti alle famiglie in condizioni di povertà con minori o diversamente abili, unitamente a progetti di inclusione sociale.
- ✓ Avviare un censimento di tutte le forme di sostegno, a livello centrale e di enti locali, al fine di meglio utilizzare i fondi disponibili e di fornire, successivamente, una efficace assistenza completa

Infine, a solo scopo informativo, non può essere dimenticato che il 1 novembre prossimo entrerà in vigore la Direttiva sul **SISTEMA dei PAGAMENTI**, per la quale è in emanazione la normativa attuativa. La normativa prevede:

- ✓ Regole uniformi che consentiranno maggiore qualità e minore costo dei servizi di pagamento, nuovi operatori (grandi catene di distribuzione ai gestori telefonici).
- ✓ Possibilità di operare a livello transfrontaliero, per cui sarà sufficiente un unico conto corrente nel paese di residenza attraverso il quale utilizzare la carta di credito, fare bonifici, pagare le utenze, con costi uguali in tutta l'area.
- ✓ Servizi resi entro un solo giorno lavorativo.
- ✓ Creazione di procedure per i reclami dei consumatori.
- ✓ Esclusi dalla Direttiva i pagamenti e i movimenti in genere con denaro contante, e con titoli di credito (assegni, vaglia postali, cambiali, ecc.).

GRAZIE

fabio.picciolini@adiconsum.it

€ 6,60



16STC0006970