

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 sbaglia, 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 molte 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