

**COMMISSIONE VI
FINANZE**

RESOCONTO STENOGRAFICO

INDAGINE CONOSCITIVA

15.

SEDUTA DI MARTEDÌ 4 OTTOBRE 2016

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE MAURIZIO BERNARDO

INDICE

	PAG.		PAG.
Sulla pubblicità dei lavori:		Bernardo Maurizio, <i>Presidente</i>	2, 5, 6
Bernardo Maurizio, <i>Presidente</i>	2	Barbanti Sebastiano (PD)	5
INDAGINE CONOSCITIVA SULLE TEMATICHE RELATIVE AI RAPPORTI TRA OPERATORI FINANZIARI E CREDITIZI E CLIENTELA		Filotto Umberto, <i>Segretario generale dell'Associazione italiana del credito al consumo e immobiliare (Assofin)</i>	2, 5
		Pesco Daniele (M5S)	5
Audizione dei rappresentanti dell'Associazione italiana del credito al consumo e immobiliare (Assofin):		<i>ALLEGATO: Documentazione depositata dal professor Filotto</i>	8

N. B. Sigle dei gruppi parlamentari: Partito Democratico: PD; Movimento 5 Stelle: M5S; Forza Italia - Il Popolo della Libertà - Berlusconi Presidente: (FI-PdL); Area Popolare (NCD-UDC): (AP); Sinistra Italiana-Sinistra Ecologia Libertà: SI-SEL; Scelta Civica per l'Italia: (SCpI); Lega Nord e Autonomie - Lega dei Popoli - Noi con Salvini: (LNA); Democrazia Solidale-Centro Democratico: (DeS-CD); Fratelli d'Italia-Alleanza Nazionale: (FdI-AN); Misto: Misto; Misto-Alleanza Liberalpopolare Autonomie ALA-MAIE-Movimento Associativo italiani all'Estero: Misto-ALA-MAIE; Misto-Minoranze Linguistiche: Misto-Min.Ling.; Misto-Partito Socialista Italiano (PSI) - Liberali per l'Italia (PLI): Misto-PSI-PLI; Misto-Alternativa Libera-Possibile: Misto-AL-P; Misto-Conservatori e Riformisti: Misto-CR; Misto-USEI-IDEA (Unione Sudamericana Emigrati Italiani): Misto-USEI-IDEA; Misto-FARE! - Pri: Misto-FARE! - Pri; Misto-Movimento PPA-Moderati: Misto-M.PPA-Mod.

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE
MAURIZIO BERNARDO

La seduta comincia alle 13.30.

Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche attraverso la trasmissione televisiva in differita sul canale satellitare della Camera dei deputati e la trasmissione diretta sulla *web-tv* della Camera dei deputati.

Audizione dei rappresentanti dell'Associazione italiana del credito al consumo e immobiliare (Assofin).

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sulle tematiche relative ai rapporti tra operatori finanziari e creditizi e clientela, l'audizione dei rappresentanti dell'Associazione italiana del credito al consumo e immobiliare (Assofin).

Ringrazio per la loro presenza il professor Umberto Filotto, Segretario generale di Assofin, e la dottoressa Cinzia Morrone, che lo accompagna.

Do subito la parola al professor Filotto per lo svolgimento della relazione.

UMBERTO FILOTTO, *Segretario generale dell'Associazione italiana del credito al consumo e immobiliare (Assofin)*. Ringrazio il presidente e gli onorevoli deputati. Cercherò di essere il più rapido possibile nella mia esposizione per lasciare spazio a eventuali approfondimenti.

L'associazione che rappresento in qualità di Segretario generale, cioè l'Assofin

(Associazione italiana del credito al consumo e immobiliare), ha settanta associati tra banche (generaliste e specializzate) e società finanziarie che erogano prestiti per l'acquisto di beni di consumo e mutui immobiliari. Le associate dell'Assofin rappresentano circa il 95 per cento del mercato del credito al consumo e, direttamente o indirettamente, all'incirca il 60 per cento del mercato del credito immobiliare.

Vorrei cominciare facendo una breve panoramica sulla situazione dei mercati di riferimento, cioè del credito al consumo e del credito immobiliare.

Il credito al consumo, dopo diversi anni di crisi, corrispondenti alla fase di crisi economica che ha colpito il nostro Paese, a partire dall'ultimo trimestre del 2014 ha ricominciato a crescere evidenziando, nei primi sei mesi di quest'anno, una crescita del 19,4 per cento. Questa ripresa del mercato dà indicazioni positive, in quanto basata essenzialmente, e prevalentemente, sulla ripresa dei consumi e dell'acquisto di beni durevoli. Tale ripresa serve quindi a finanziare nuovi investimenti da parte delle famiglie.

Una parte non marginale dei nuovi finanziamenti sostituisce vecchi finanziamenti già in essere. Come sapete, infatti, la disciplina sul credito al consumo prevede che il consumatore possa, in qualunque momento e senza motivazioni, estinguere anticipatamente il finanziamento che ha in corso ed eventualmente sostituirlo. Dobbiamo ritenere, quindi, che parte di questa attività serva a far sì che i consumatori usufruiscano delle nuove e migliori condizioni disponibili sul mercato a seguito dell'andamento dei tassi di interesse, che in questo momento sono particolarmente bassi.

È questo certamente uno dei fattori che spiega con maggiore forza l'andamento del mercato del credito immobiliare, nell'ambito del quale i tassi di crescita sono stati molto rilevanti. In alcuni casi si sono addirittura avvicinati alle tre cifre, con una dinamica fortemente spinta dalle surroghe. È importante considerare che il fenomeno delle surroghe permette al consumatore di beneficiare del migliore andamento del mercato dei tassi di interesse. Esso è quindi, certamente, un fenomeno che, dal punto di vista del consumatore, presenta una forte positività.

Il mercato del credito alle famiglie svolge una funzione importante nell'ambito del benessere delle famiglie stesse, perché una parte significativa degli acquisti di immobili e di beni di maggior valore è funzione della disponibilità di credito. Per quanto riguarda gli immobili forse il predetto dato è più evidente, ma è vero anche per beni come l'automobile, per esempio, che in questo momento sta trainando i consumi del nostro Paese, nonché, poiché l'Italia è ancora un Paese di produzione automobilistica, anche l'occupazione.

In estrema sintesi, questa è la fotografia del mercato. Nel materiale che abbiamo consegnato trovate una maggiore quantità di dati rispetto a quelli che ho citato, ma non vorrei tediare soffermandomi più a lungo su di essi. I temi di cui vorrei parlare, fatta questa premessa, sono diversi e spero di riuscire a toccarli più o meno tutti.

Il primo ha a che fare con il titolo di questa indagine conoscitiva, cioè con i rapporti fra operatori finanziari e creditizi, da una parte, e clientela, dall'altra. Incentrerei questo tema sulla trasparenza. Un altro tema è il ruolo che può avere l'industria nei rapporti con i propri interlocutori e negli impegni che assume. Farò un cenno in particolare alle iniziative di autoregolamentazione, che rappresentano un aspetto proattivo attraverso il quale imprese e consumatori possono trovare un punto di equilibrio da portare poi, eventualmente, nel mercato. Il terzo punto è quello da cui partirò, perché con esso riprendo un tema di cui si è già parlato la settimana scorsa, nel corso dell'audizione della nostra asso-

ciata, la società Smartika SpA, che opera nel mondo del *peer to peer*.

Rispetto a quanto già affermato in quell'occasione, confermo che, dal punto di vista dell'industria del credito alle famiglie, l'intervento che quella società invocava, cioè l'equiparazione del trattamento fiscale degli investimenti, nell'offerta di risorse per attività di credito diretto, è quanto mai necessario per arricchire il mercato e per offrire un nuovo strumento finanziario e una nuova opzione a consumatori e investitori.

L'Assofin e l'*industry* che rappresentiamo, anche nelle componenti che non operano in questo comparto, ritengono corretto che la diffusione di queste nuove forme di finanziamento avvenga anche tramite interventi che rendano l'investimento in offerta diretta di fondi equiparabile alle altre forme di investimento finanziario. Oggi, come sapete, non è così, perché la tassazione prevede l'applicazione dell'aliquota marginale.

Veniamo agli altri punti a cui facevo riferimento. In tema di trasparenza, nel materiale che vi ho consegnato è illustrato un percorso abbastanza articolato, che cercherò di riassumere. Le attività di credito alla famiglia – consistano esse in credito al consumo ovvero in credito immobiliare – anche dopo il recente recepimento della direttiva in materia, sono attività profondamente e dettagliatamente disciplinate.

Questa attenzione del legislatore è assolutamente condivisibile, perché si tratta di soggetti finanziati i quali, per varie ragioni, spesso non presentano un livello di educazione finanziaria elevato e possono trovarsi in difficoltà nel valutare determinati aspetti che riguardano direttamente la loro vita. È quindi corretto che, sia da parte del legislatore europeo sia da parte del legislatore nazionale, ci sia un'attenzione molto spiccata.

Il problema è che ciò – questo è ovviamente il nostro punto di vista – si traduce in provvedimenti normativi che, pur avendo finalità condivisibili, non sempre producono gli effetti sperati. Il punto che vorrei approfondire riguarda, in particolare, le disposizioni cosiddette « di traspa-

renza ». Il nostro Paese ha una lunga esperienza in materia di disciplina della trasparenza, perché è stato tra i primi in Europa a introdurre provvedimenti finalizzati a mettere a disposizione del consumatore le informazioni necessarie per prendere decisioni.

La domanda che dobbiamo porci — e che noi ci poniamo forse in modo retorico — è se questa mole informativa obbligatoria sia opportuna e adeguata per assumere decisioni informate. Nel materiale che è stato distribuito alla Commissione c'è un elenco di tutte le informazioni che devono essere obbligatoriamente rese al consumatore nel momento in cui sceglie di accedere al credito. Come noterete, queste informazioni sono molto dettagliate, minute ed esaurienti, ma probabilmente difficili da utilizzare nel momento in cui ci si impegna nell'acquisto di un bene di valore non eccessivo, finanziato con ricorso al credito.

Credo sia ben evidente come, nel momento in cui ci si impegna per l'acquisto di un immobile, che costituisce uno degli acquisti più importanti che una famiglia fa nel corso della propria esistenza, il tempo dedicato alla scelta del bene e alla valutazione del finanziamento sia un tempo significativo. Nel momento in cui invece si acquista un elettrodomestico, forse l'attenzione è assorbita dall'acquisto del bene stesso ed è meno concentrata sul finanziamento.

Se le informazioni che devono essere rese al consumatore sono molto abbondanti, probabilmente il consumatore finirà per non prenderne in considerazione neanche una, anche perché le differenze in termini di costo espresso in valore assoluto tra i diversi finanziamenti non sono molto rilevanti. Sarebbe comunque opportuno che il consumatore fosse messo in grado di scegliere quello più conveniente. Noi riteniamo che questo possa avvenire semplificando la normativa o, meglio, fornendo, come avviene nell'acquisto dei beni, un'informativa di primo impatto fortemente semplificata. Al riguardo potreste correttamente osservare che nessuno impedisce di offrire questa informativa di primo impatto. Il problema è che essa andrebbe a

sovrapporsi a quella obbligatoria per legge e, nel cumulo delle informazioni, finirebbe quasi per annegare.

Rendendoci perfettamente conto che, qualora ritenuto condivisibile, questo punto di vista richiederebbe un intervento normativo da portare fino al livello comunitario, visto che alcune prescrizioni sono di natura comunitaria, il suggerimento che avanziamo è il seguente: occorre lavorare affinché le informazioni rese siano proporzionate all'entità del finanziamento, di modo che il consumatore sia stimolato a utilizzarle e non sia invece portato ad accantunarle, perché eccessive e ridondanti rispetto a quello che percepisce essere il loro beneficio.

Vengo ora velocemente ai due aspetti che volevo menzionare riguardo all'autoregolamentazione. Normalmente le associazioni di categoria e il mondo dell'industria chiedono al Parlamento di adottare provvedimenti ma poi assumono una posizione passiva. Vorrei ricordare che Assofin, di concerto con le associazioni dei consumatori, attraverso un'interlocuzione non facile, ma importante e istruttiva sia per noi sia per i consumatori, sta lavorando su due aspetti molto rilevanti.

Per prima cosa, l'Associazione, insieme a quattordici associazioni di consumatori e all'Associazione bancaria italiana (ABI), ha firmato un protocollo sulle polizze assicurative abbinato ai finanziamenti. Si tratta delle polizze vita, morte e infortuni che vengono vendute insieme ai finanziamenti. Il protocollo, concordato con le associazioni dei consumatori, ha portato all'introduzione di un diritto di recesso prolungato ed esteso e di un'informazione più chiara sul fatto che, laddove la polizza non sia obbligatoria, essa è facoltativa e quindi il finanziamento può essere ottenuto senza sottoscriverla.

Se la sottoscrizione di tali polizze è avvenuta senza la piena consapevolezza del consumatore, egli (o ella) ha 60 giorni per recedere dalla polizza senza recedere dal contratto di finanziamento, conservando così il beneficio del finanziamento acquisito, senza dover pagare la polizza. È stato creato un osservatorio, che vede coinvolte

le associazioni dei consumatori, al fine di verificare l'efficacia di questa iniziativa — la quale è in corso ormai da quattro anni — credo con soddisfazione reciproca delle parti.

Abbiamo adottato lo stesso tipo di approccio per promuovere un protocollo che stiamo formalizzando in questi giorni e che riguarda la cessione del quinto dello stipendio. Come saprete, la cessione del quinto dello stipendio è un finanziamento con caratteristiche molto particolari, che si rivolge a prenditori i quali hanno un merito di credito non particolarmente elevato e si trovano in una situazione di maggiore vulnerabilità.

Stiamo concludendo, insieme alle associazioni dei consumatori, un protocollo che interviene al fine di dare maggiore copertura a questi soggetti, in termini di finanziabilità e di prevenzione del sovra-indebitamento. Ciò avverrà attraverso il rafforzamento dei meccanismi di valutazione del credito e di verifica della condizione finanziaria dei consumatori, in modo tale che l'eventuale rinnovo di tali contratti avvenga a condizioni migliori per il consumatore, applicando i costi distributivi solo sulla parte di nuovo credito acquisito.

Si tratta di un protocollo che ci ha visti impegnati, nel confronto con le associazioni dei consumatori, per diversi mesi e che stiamo concretizzando proprio in questi giorni. Ciò a dimostrazione del fatto che, se riteniamo che il credito alle famiglie svolga una funzione utile per l'economia e per la società, possiamo sicuramente trovare un punto d'incontro, anche coinvolgendo interlocutori i quali, *a priori*, potrebbero essere considerati schierati sul fronte opposto. Così non è, infatti, quando si parla di questioni concrete.

Concluderei qui il mio intervento per lasciare spazio a eventuali domande e richieste di approfondimento.

PRESIDENTE. Grazie, professor Filotto. Le considerazioni che ci ha illustrato nell'audizione odierna, così come quelle nel corso dell'audizione di Smartika, portano un contributo importante all'indagine conoscitiva che stiamo svolgendo, con l'obiettivo di cogliere uno spaccato quanto più

possibile completo della realtà dei rapporti tra operatori finanziari e clientela.

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

DANIELE PESCO. Le faccio una domanda un po' particolare, posto che siete esperti di finanziamenti per l'acquisto di immobili.

Date le gravi conseguenze del sisma verificatosi nell'agosto scorso, vorrei sapere se avete in mente prodotti assicurativi finalizzati a coprire dal rischio di terremoto: se esistono già o se prevedete di crearne.

SEBASTIANO BARBANTI. Vorrei chiedere se, nell'ambito dell'attuale informativa che precede l'erogazione del credito, esistono efficaci, efficienti e tempestive informazioni per prevenire il fenomeno del sovra-indebitamento o se, al contrario, ci sono lacune in questo senso. Avete suggerimenti da dare? Il credito al consumo da una parte rappresenta un fenomeno positivo, perché consente un immediato accesso al credito, con l'effetto leva che conosciamo, ma dall'altra parte esso è la prima causa del fenomeno del sovra-indebitamento.

PRESIDENTE. Do la parola al nostro ospite per la replica.

UMBERTO FILOTTO, *Segretario generale dell'Associazione italiana del credito al consumo e immobiliare (Assofin).* Per quanto riguarda le assicurazioni sul rischio legato al sisma, alcune nostre associate sono compagnie d'assicurazione e alcune di esse offrono coperture rispetto agli eventi sismici. Come l'onorevole Pesco certamente sa, la grande discussione in questo momento è se, soprattutto in determinate aree territoriali, questa assicurazione debba essere resa obbligatoria. Il prodotto assicurativo esiste.

L'Italia è un Paese tendenzialmente sotto-assicurato per ragioni culturali, storiche, di mercato, e via dicendo. Il ricorso all'assicurazione, forse anche per ragioni scaramantiche, è abbastanza ridotto. La

vera domanda è: laddove siano presenti determinati elementi di carattere geologico, questo tipo di copertura assicurativa deve essere resa obbligatoria? È evidentemente che si tratta di una scelta politica.

Il prodotto esiste e, nel momento in cui dovesse diventare obbligatorio, bisognerebbe entrare nel merito degli elementi tipici di un prodotto assicurativo, quali franchigie e scoperti, perché se diventasse obbligatorio dovrebbe avere caratteristiche definite.

Quanto alla prevenzione del sovra-indebitamento, va premesso che il sovra-indebitamento può nascere da due fattori. Il primo è, nonostante tutto, più raro, e consiste in un approccio sconsiderato, *ab origine*, sia da parte del finanziatore sia da parte del prenditore. Chi si indebita troppo in questo caso fa il passo molto più lungo della gamba. Quanto al finanziatore, sembrerà che io difenda la categoria, ma è improbabile che possa agire in tal modo in Italia.

Un finanziatore dà i soldi sperando che gli vengano restituiti, oppure pratica condizioni che permettono di remunerare il rischio. In Italia la remunerazione ottenibile sui finanziamenti è « plafonata » dai tassi d'usura e la possibilità di agire in via esecutiva sulle garanzie è limitata dai difetti del nostro sistema di giustizia civile. Sotto certi profili non c'è quindi un fortissimo incentivo, come invece in altri Paesi, a operare su segmenti ad alto rischio.

Le cause di sovra-indebitamento *ex ante* sono, quindi, relativamente meno probabili e frequenti rispetto alle cause di sovra-indebitamento *ex post*. Queste ultime dipendono dal fatto che una persona, la quale ha ottenuto il credito essendo stata valutata solvibile, ha, in seguito, perso il proprio lavoro, ovvero ha subito un infortunio o un evento come un terremoto, divenendo quindi incapace di sostenere il servizio del debito.

In questi casi occorre immaginare soluzioni che intervengano *ex-post*, per la soluzione delle crisi da sovra-indebitamento delle famiglie. In materia di sovra-indebitamento c'è la legge n. 3 del 2012,

che forse è migliorabile e sulla quale può essere opportuno intervenire.

Tornando al tema della prevenzione, rispetto ad esso molto dipende dalla disponibilità di informazioni, cioè dalla possibilità di avere un quadro completo della situazione debitoria e degli impegni, anche extra-finanziari, delle famiglie. Faccio un esempio concreto. Se ho di fronte una persona che ha un mutuo, ciò è rilevabile dalle centrali rischi perché, di norma, i mutui sono segnalati; posso quindi venire a conoscenza del fatto che questa persona ha un impegno finanziario. Se invece ha un appartamento in affitto, non posso conoscere l'entità della rata di affitto che paga. Da molti anni va avanti una discussione con il garante per la *privacy* sulla possibilità di censire impegni che non siano strettamente finanziari, ma che gravino sul bilancio della famiglia.

Vorrei affrontare ancora due aspetti prima di concludere il mio intervento. Il primo è che, per esempio, nel protocollo sulla cessione del quinto uno degli impegni che gli operatori si impegnano ad assumere è quello di interrogare, per una quota dei richiedenti, le centrali rischi, proprio per verificare se ci sono condizioni di eccessiva esposizione finanziaria. Dato il fatto che la cessione del quinto ha una sorta di privilegio sugli stipendi, in passato questo non sempre avveniva. Noi invece ora proponiamo che si faccia.

In secondo luogo, come associazione abbiamo cercato di immaginare uno strumento di auto-valutazione del merito di credito denominato Monitorata (www.monitorata.it) che permetta al consumatore, in forma del tutto anonima e gratuita, di inserire anche gli impegni che non sono rilevabili, in modo tale da potersi auto-valutare per capire se la richiesta di quel finanziamento mette in difficoltà la propria famiglia.

Si tratta di strumenti che si possono potenziare e migliorare e sui quali stiamo cercando di dare il nostro contributo.

PRESIDENTE. Ringrazio i nostri ospiti per questa audizione e per ciò che Assofin rappresenta sullo scenario italiano, e non solo.

Autorizzo la pubblicazione, in allegato al resoconto stenografico della seduta odierna, della documentazione consegnata dal professor Filotto (*vedi allegato*) e dichiarato conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 14.

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

DOTT. RENZO DICKMANN

*Licenziato per la stampa
il 7 novembre 2016*

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

Associazione Italiana del Credito al Consumo e Immobiliare



**Indagine conoscitiva sui rapporti tra
operatori finanziari e creditizi e clientela**
VI Commissione Finanze – Camera dei Deputati

Prof. Umberto Filotto
Segretario Generale ASSOFIN

Roma, 4 ottobre 2016



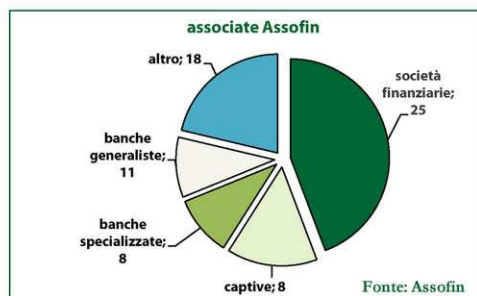
ASSOFIN - ASSOCIAZIONE ITALIANA DEL CREDITO AL CONSUMO E IMMOBILIARE

LE ASSOCIATE ASSOFIN

ASSOFIN è l'associazione che riunisce i principali operatori, bancari e finanziari, che operano nei comparti del credito al consumo e del finanziamento immobiliare. **Le associate sono attualmente 70.**

I principali protagonisti del mercato del credito alle famiglie dal lato dell'offerta sono le **società finanziarie** (per la quasi totalità controllate da banche) e le **banche**, tra le quali si può distinguere tra banche **«generaliste»** (che offrono il credito insieme ad una vasta gamma di servizi di finanziamento, investimento e pagamento) e **«specializzate»** (le quali, pur dotate dello statuto di banca offrono solo servizi di finanziamento alle famiglie). Le società **«captive»**, operatori finanziari di proprietà dei costruttori automobilistici, attivi nel finanziamento a sostegno delle vendite della marca, sono costituite sia nella forma giuridica di banca, sia in quella di società finanziaria.

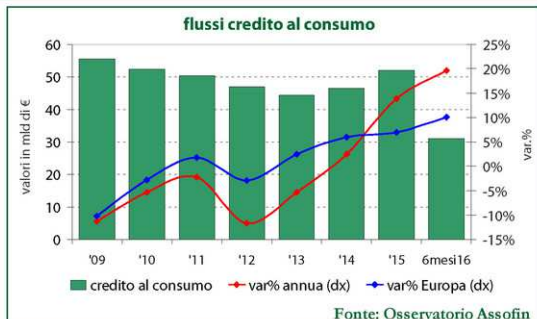
Inoltre fanno parte della compagine associativa, come soci corrispondenti, alcune compagnie assicurative e altre società che non svolgono attività di erogazione di finanziamenti, ma che operano in settori affini a quello del credito alle famiglie.



Il comparto del credito al consumo è caratterizzato dalla forte presenza di operatori specializzati (ancorché controllati da banche o che hanno acquisito lo statuto bancario) e vede una forte presenza di competitors di matrice internazionale (il peso dell'azionariato straniero dei primi 5 player è pari al 36% delle consistenze totali). Esso, con l'eccezione del segmento della Cessione del Quinto, presenta un livello di concentrazione significativo, correlato alla presenza di economie di scala (i primi 5 operatori coprono, in termini di stock, il 49% del mercato).

Il comparto dei mutui è viceversa dominato (anche per ragioni fiscali) dalle banche «generaliste» per le quali il mutuo è un essenziale prodotto di fidelizzazione.

IL CREDITO AL CONSUMO

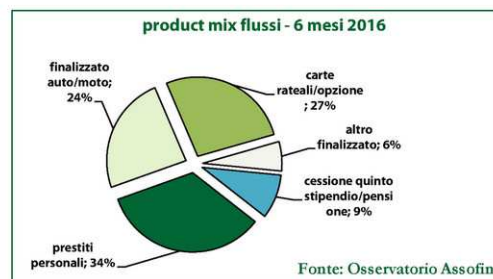


Nel primo semestre 2016 **prosegue la crescita** dell'attività di erogazione di credito al consumo delle Associate Assofin. I flussi finanziati ammontano a oltre 31 miliardi di € (+19.6% rispetto allo stesso periodo del 2015), cui corrispondono circa 101 milioni di operazioni finanziate (+25.4%). A tale trend si accompagna, tuttavia, solo una debole ripresa delle consistenze complessive (+1.1% a fine giugno 2016), condizionata dall'attività di refinance sui prestiti personali.

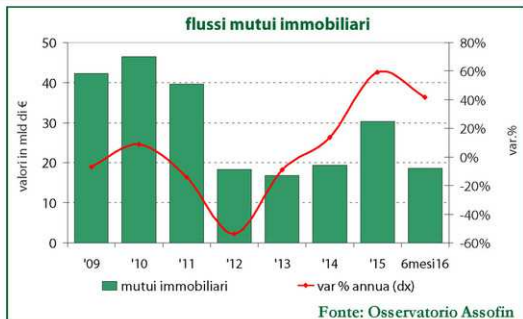
La ripresa del mercato del credito al consumo va di pari passo alla crescita dei consumi nazionali, ai quali fornisce un importante sostegno, principalmente a quelli di beni durevoli.

L'attività di credito al consumo delle Associate Assofin alle famiglie rappresenta il **90%** del mercato nazionale (Fonte: Banca d'Italia).

Nei primi 6 mesi del 2016 **continuano a trainare il mercato i finanziamenti finalizzati all'acquisto di auto/moto** (+24.3%) e i prestiti personali (+17.7%). In accelerazione i flussi veicolati dalle carte rateali/opzione (+22.4%), grazie soprattutto alle opzione, spesso utilizzate nella modalità a saldo. Buona performance anche degli altri prestiti finalizzati (+12.0%) e della cessione del quinto dello stipendio/pensione (+11.1%).



IL CREDITO IMMOBILIARE ALLE FAMIGLIE CONSUMATRICI



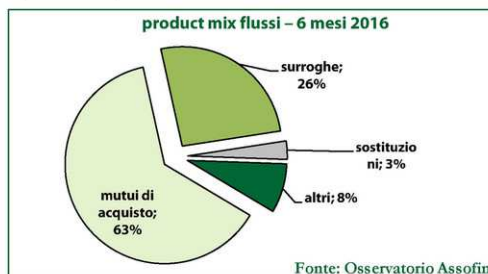
Nel primo semestre 2016 si registra ancora un **trend a doppia cifra** dell'attività di erogazione di mutui immobiliari alle famiglie consumatrici delle banche aderenti all'Osservatorio Assofin. I flussi finanziati ammontano a 18.6 miliardi di € (+41.6%), cui corrispondono oltre 164 mila contratti stipulati (+42.0%).

La crescita continua a riflettere da un lato l'allentamento dei criteri di offerta, dovuto prevalentemente alla forte pressione concorrenziale tra le banche e, dall'altro, l'espansione della domanda delle famiglie, favorita dai bassi tassi di interesse sui nuovi finanziamenti e dalle più favorevoli prospettive economiche e del mercato immobiliare.

L'Osservatorio Assofin sul credito immobiliare alle famiglie consumatrici fa riferimento al **70%** del mercato nazionale (Fonte: Banca d'Italia).

Nei primi 6 mesi del 2016 i **mutui d'acquisto**, che rappresentano la componente più consistente, registrano un'**accelerazione** (+40.9% i flussi, +40.3% i contratti), confermata dal trend delle compravendite immobiliari residenziali (+21.9%).

I **mutui di surroga** mostrano, invece, un **mercato rallentamento** rispetto al 2015 (+55.2% i flussi, +60.0% i contratti), in linea con la progressiva riduzione del bacino di mutui per i quali tale operazione potrebbe ancora risultare conveniente.



IL CREDITO AL CONSUMO E IL SOSTEGNO AI CONSUMI



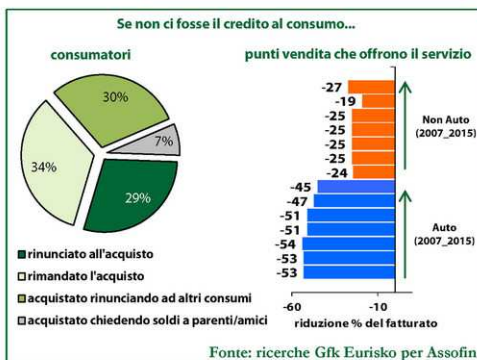
Si stima che il **75% di immatricolazioni auto** a privati **sia finanziato** con un prestito sottoscritto presso un concessionario (nel 57% dei casi) o presso un operatore finanziario (nel 18%). Ma il contributo del credito al consumo si sostanzia anche in altri settori:

Inoltre i 163 milioni di transazioni con carte di credito rateali/opzione (97 milioni), il milione e 500 mila prestiti personali (875 mila) e le 271 mila (157 mila) cessioni del quinto sono stati utilizzati per affrontare ulteriori acquisti.

- nel 2015 (6mesi2016) sono stati finanziati, presso i punti vendita:
- ✓ circa 574 mila (368 mila) **automobili** (nuove e usate);
 - ✓ oltre 90 mila (55mila) tra **moto e motorini**;
 - ✓ quasi 1.6 milioni (717 mila) di **elettrodomestici**;
 - ✓ 427 mila (235 mila) pezzi di **arredamento**;
 - ✓ 751 mila (388 mila) di **altri beni e servizi**.

L'importante ruolo di sostegno all'economia reale del credito al consumo emerge anche dalle ricerche di mercato condotte periodicamente dall'istituto indipendente Gfk Eurisko per Assofin:

- ✓ senza la possibilità di poterle finanziare, la maggioranza dei consumatori rimanderebbe (34%) o rinuncerebbe (29%) alle spese. **Senza il credito al consumo**, quindi, **il 63% degli acquisti non si sarebbe realizzato** con evidenti conseguenze sul commercio, la produzione e l'economia nel suo complesso.
- ✓ I concessionari auto affermano che, in assenza del servizio, vi sarebbe una **contrazione del 45% del volume d'affari**; tale riduzione risulterebbe pari al 27% per i punti vendita di altri beni (quali elettrodomestici, elettronica e arredamento).

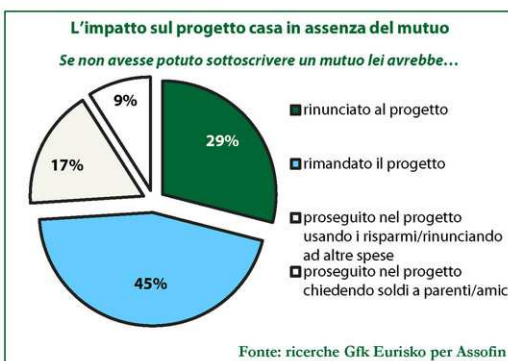


I MUTUI CASA E IL SOSTEGNO AL MERCATO IMMOBILIARE



L'indispensabilità del credito risulta inoltre dall'elevata quota di **abitazioni acquistate dalle famiglie ricorrendo al mutuo**, il 46% nel 2015. Tale quota è più elevata nel Nord e nel Centro, al contrario nel Sud il finanziamento immobiliare è meno diffuso (35%).

Il mutuo immobiliare riveste un importante ruolo nella decisione del "progetto" casa. **Se non avesse potuto sottoscrivere il mutuo, la stragrande maggioranza non avrebbe proseguito nel progetto** (il 45% lo avrebbe rimandato, il 29% vi avrebbe rinunciato), mentre i restanti avrebbero dato seguito all'acquisto della casa utilizzando i risparmi e rinunciando ad altre spese (17%) o chiedendo soldi ad amici/parenti (9%).





IL CREDITO AL CONSUMO E IL RAPPORTO TRA INTERMEDIARIO E CLIENTE

IL CREDITO AL CONSUMO E LA TRASPARENZA**Il credito al consumo**

- ✓ Per **credito al consumo** si intende l'insieme delle attività di finanziamento ai **consumatori**.
- ✓ Viene definito **consumatore** la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

**Il rapporto intermediario-cliente**

Gli intermediari devono essere sempre attenti alle **esigenze dei clienti** durante tutte le fasi del rapporto contrattuale, garantendo innanzitutto un'informazione chiara e trasparente sui prodotti e servizi offerti, sui materiali informativi e sul sito internet.

Oltre a tutelare la clientela, la **trasparenza** garantisce agli operatori un ritorno reputazionale e operativo positivo e favorisce la stabilità del sistema bancario e finanziario.

LA TRASPARENZA E IL PROVVEDIMENTO DI BANCA D'ITALIA



Il concetto di trasparenza

Per «trasparenza delle operazioni dei servizi bancari e finanziari» si intende un insieme di regole volte ad assicurare ai clienti un'**informazione corretta, chiara ed esauriente** che agevoli la comprensione delle caratteristiche, dei rischi e dei costi dei prodotti finanziari offerti e ne consenta la facile confrontabilità con altre offerte.

La comprensione della documentazione

Può accadere che la documentazione elaborata dagli intermediari, sebbene completa nei contenuti, risulti **difficile da leggere e capire**, soprattutto se si è poco esperti di credito o finanza, per la quantità di informazioni fornite, per la loro complessità e tecnicità o per l'uso di un linguaggio non sempre facilmente comprensibile.

Le indicazioni di Banca d'Italia

Al fine di garantire la trasparenza nel collocamento di prodotti bancari e finanziari, Banca d'Italia ha emanato, in ottemperanza alle normative europea e nazionale, il Provvedimento del 29.7.2009 (e s.m.i.) - che alla sezione VII si sofferma specificatamente sul credito ai consumatori - prevedendo **standard minimi e generali di redazione dei documenti informativi** predisposti per la clientela e introducendo obblighi di natura organizzativa e procedurale.

LE NORMATIVE EUROPEE E NAZIONALI: TRASPARENZA O COMPLICAZIONE?



I vincoli normativi introdotti a livello europeo e recepiti a livello nazionale e di Authorities, seppur finalizzati a colmare le carenze informative e a garantire una maggior trasparenza nel rapporto intermediario – cliente, obbligando gli operatori bancari e finanziari ad una modulistica dettagliata, all’elencazione di informazioni tassative e a procedure operative strettamente vincolanti, hanno tuttavia introdotto **nuovi elementi di complessità** non soltanto nei confronti degli operatori stessi ma anche per i consumatori, spesso non dotati di competenze fondamentali per una scelta efficiente e consapevole di prodotti e servizi finanziari.

Un passo indietro...LA RECENTE EVOLUZIONE NORMATIVA SULLA TRASPARENZA 1/2



La **prima Direttiva** sul credito al consumo (**87/102/CEE**) aveva introdotto uno standard minimo di tutela, rispetto al quale, tuttavia, **ogni Stato Membro era libero di definire misure più o meno restrittive** volte alla trasparenza nel rapporto intermediario-cliente.



Il risultato fu un'**eccessiva frammentazione normativa** all'interno dei singoli ordinamenti degli Stati Membri nel settore del credito al consumo che si poneva come ostacolo alla realizzazione del Mercato unico del credito.



Con l'entrata in vigore della **Direttiva 08/48/CE** il legislatore ha mirato principalmente alla **massima armonizzazione** degli ordinamenti nazionali, volendo innalzare il grado di comparabilità tra i prodotti offerti e volendo favorire, dunque, la concorrenza a livello europeo.

Un passo indietro...LA RECENTE EVOLUZIONE NORMATIVA SULLA TRASPARENZA 2/2



In Italia la direttiva del 2008 sul credito ai consumatori è stata recepita con il **d.lgs.141/2010 (e s.m.i.)** che, in merito alla tutela dei clienti, **amplia e rende più stringenti gli obblighi di trasparenza** e correttezza che l'intermediario è tenuto ad osservare nella conduzione del rapporto con gli utenti, soprattutto nella fase precontrattuale.



Il Titolo I del d.lgs.141/2010 e s.m.i. ha sostituito il Capo II del Titolo VI del TUB per recepire la direttiva 2008/48/CE sui contratti di credito ai consumatori e ha affidato a **Banca d'Italia il compito di disciplinare i dettagli tecnici della materia.**



Banca d'Italia ha dunque emanato il **Provvedimento del 29 luglio 2009** in materia di trasparenza delle operazioni dei servizi bancari e finanziari (con successive modificazioni), che, alla **sezione VII**, definisce gli **elementi essenziali e tassativi del rapporto contrattuale nel credito ai consumatori.**

I CONTENUTI DELLE DISPOSIZIONI NORMATIVE IN MATERIA DI TRASPARENZA



Obiettivo: colmare la carenza di informazioni e permettere al cliente di poter disporre di tutti gli elementi necessari per una precisa valutazione economica delle offerte di credito.

LE INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI – il MODULO «SECCI» 1/3



- ✓ Il **SECCI** (o IEBCC) è un modulo informativo (acronimo di Standard European Consumer Credit Information) reso obbligatorio dal giugno 2011 nell'ambito della tutela del consumatore e della trasparenza informativa di banche e finanziarie.
- ✓ Il modulo contiene tutte le informazioni di base, decise a livello europeo, che dovrebbe consentire al consumatore, in modo trasparente, di fare bene i propri conti prima di stipulare un contratto di prestito.
- ✓ Con le informazioni contenute nel modulo il potenziale cliente dovrebbe riuscire a comparare le varie offerte sul mercato, e scegliere quella che meglio si adatta alle varie esigenze e capacità di spesa.

LE INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI – il MODULO «SECCI» 2/3


Le informazioni che devono essere contenute nel modulo SECCI

- se necessarie, l'esistenza di **spese notarili** a carico del consumatore
- **Tipo di contratto**
 - le eventuali **garanzie** richieste
 - Per i **crediti collegati**: indicazione del bene /servizio oggetto del contratto e il relativo prezzo in contanti
 - il tasso degli **interessi di mora** e le condizioni in presenza delle quali esso può essere modificato
 - il **tasso di interesse**, le condizioni che ne disciplinano l'applicazione e, se disponibile, ogni indice o tasso di riferimento applicabile al tasso iniziale
 - l'eventuale **limite temporale di validità dell'offerta** illustrata nelle informazioni precontrattuali
- il diritto del consumatore a ricevere gratuitamente, su richiesta, una **copia completa del testo contrattuale idonea per la stipula**
- **tutte le spese** derivanti dal contratto di credito
- Le **conseguenze** alle quali il consumatore può andare incontro in caso **inadempimento**
- l'**importo, il numero e la periodicità delle rate** e, ove previsto dal contratto, l'ordine con cui vengono imputati i pagamenti finalizzati al rimborso di saldi negativi ai quali sono applicati diversi tassi debitori
- Il diritto di **rimborso anticipato**
- Denominazione del **finanziatore** e indirizzo della sede amministrativa
- nome e cognome o la denominazione dell'**intermediario del credito** e l'indirizzo del soggetto operante
- l'indicazione degli eventuali **servizi accessori** connessi con il contratto di credito obbligatori
- l'**importo totale del credito** e le condizioni di utilizzo
- l'esistenza del **diritto di recesso**
- **IL TAEG e l'importo totale dovuto dal consumatore illustrati con un esempio rappresentativo**
- il diritto del consumatore di **essere informato** immediatamente e gratuitamente del **rifiuto** della domanda e degli estremi della banca dati consultata



LE INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI – il MODULO «SECCI» 3/3



Ma tutte le informazioni che devono essere tassativamente comunicate all'interno del modulo SECCI sono utilizzate e considerate dal cliente per comprendere le caratteristiche e i vincoli di un'offerta di prestito o alcune di esse costituiscono un ulteriore **elemento di ostacolo** ad una scelta consapevole?








RIDURRE IL «CUNEO INFORMATIVO» - THIS IS THE QUESTION



Al fine di poter aiutare realmente il potenziale cliente a comprendere la natura, le caratteristiche e i vincoli di un prodotto finanziario è **necessario ridurre il «cuneo informativo»**, ovvero la differenza tra il numero di informazioni che vengono comunicate dall'intermediario e il numero di informazioni che vengono prese in considerazione dal cliente, soprattutto quando si tratta di **prestiti di piccolo importo**.

TRASPARENZA SOSTANZIALE OLTRE CHE FORMALE**Sarebbe dunque necessario:**

- ✓ Commisurare la quantità di informazioni all'importo del prestito richiesto: minore è l'impegno finanziario che il consumatore deve assumersi, minore è il numero di informazioni utili che quest'ultimo deve ricevere. 
- ✓ Rilevare quali sono gli elementi sui quali gli utenti, spesso con scarsa conoscenza finanziaria, si soffermano realmente ai fini della valutazione di un'offerta di prestito. 
- ✓ Ottimizzare il tempo che il consumatore può dedicare alla scelta di un prodotto finanziario. 
- ✓ Semplificare i concetti riportati nei documenti, renderli «meno finanziari» e «più popolari». 
- ✓ Garantire al cliente di poter scegliere in piena libertà e consapevolezza quale offerta di finanziamento, tra quelle presenti sul mercato, sia la più adatta alle proprie esigenze. 

**MAGGIOR TRASPARENZA PER UNA SCELTA CONSAPEVOLE**

L'IMPEGNO DEL SETTORE: L'AUTOREGOLAMENTAZIONE



I PROTOCOLLI PRO - TRASPARENZA 1/4



2013

PROTOCOLLO D'INTESA TRA ASSOFIN, ABI E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI SULLE POLIZZE FACOLTATIVE*(30 novembre 2013)*

Assofin, ABI e alcune Associazioni dei Consumatori hanno siglato un accordo sulle polizze facoltative accessorie ai finanziamenti con l'intento di:

- **favorire la trasparenza e la libertà di scelta del consumatore**, accrescendo il grado di consapevolezza in merito alle caratteristiche delle diverse tipologie di servizi e prodotti offerti dalle banche e dagli intermediari finanziari e nel contempo agevolare l'accesso ad opportune coperture assicurative,
- **promuovere la diffusione di buone pratiche** nell'offerta dei consumatori definendo precisi impegni che gli operatori bancari e finanziari sono tenuti ad assumere.

I PROTOCOLLI PRO - TRASPARENZA 2/4



...PROTOCOLLO D'INTESA TRA ASSOFIN, ABI E LE ASSOCIAZIONI CONSUMATORI SULLE POLIZZE FACOLTATIVE

Quali impegni per gli operatori bancari e finanziari sottoscrittori dell'accordo:**Evidenziazione facoltatività della polizza**

Inserire nel SECCI/foglio informativo e nel contratto la seguente frase:
«La/e polizza/e facoltativa/e accessoria/e al finanziamento è/sono facoltativa/e e non indispensabile/i per ottenere il finanziamento alle condizioni proposte»

Esposizione del costo complessivo del finanziamento con o senza polizza

Riportare in un documento allegato al SECCI/nel foglio informativo:

- ✓ TAEG con polizza
- ✓ TAEG senza polizza

Estensione del diritto di recesso dalle polizze assicurative facoltative e relative comunicazioni alla clientela

- ✓ Diritto di recesso entro 60 gg dalla data di sottoscrizione del contratto di assicurazione
- ✓ Invio al cliente di una «lettera di benvenuto» nella quale si ricorda il diritto di recesso

Verifica della soddisfazione della clientela

Indagine semestrale di customer satisfaction in relazione al processo di vendita delle polizze accessorie ai finanziamenti

I PROTOCOLLI PRO - TRASPARENZA 3/4



2016

**PROTOCOLLO D'INTESA TRA ASSOFIN E LE ASSOCIAZIONI CONSUMATORI SULLA
CESSIONE DEL QUINTO DELLO STIPENDIO/PENSIONE E DELEGAZIONE DI PAGAMENTO**

Assofin, d'intesa con le Associazioni Consumatori, ha promosso un'iniziativa di autoregolamentazione per definire nuove prassi operative nel comparto della cessione del quinto dello stipendio/pensione e della delegazione di pagamento volte a:

- accrescere la **tutela dei consumatori**, prevenendo l'eventuale verificarsi di casi di sovraindebitamento ed evitando, dunque, che questi ultimi incorrano in situazioni debitorie complesse e insanabili;
- valorizzare la trasparenza nei rapporti con la clientela, **incrementando il grado di consapevolezza e conoscenza**, in merito ai costi da sostenere e alle caratteristiche del prodotto, anche di quei clienti che non dispongono di adeguate competenze finanziarie;
- garantire la **massima correttezza ed efficienza operativa** da parte di tutti i soggetti coinvolti nella catena distributiva e di incentivare la rete alla ricerca di nuovi contratti di finanziamento piuttosto che al rinnovo di contratti già esistenti;
- **ridurre il contenzioso** del comparto, con particolare riferimento ai reclami e ai ricorsi dinanzi l'Arbitro Bancario Finanziario.

**Il Protocollo è attualmente
in fase di sottoscrizione**



I PROTOCOLLI PRO - TRASPARENZA 4/4

...PROTOCOLLO D'INTESA TRA ASSOFIN E LE ASSOCIAZIONI CONSUMATORI SULLA CQS/P E DELEGAZIONI DI PAGAMENTO

Quali impegni per gli operatori bancari e finanziari sottoscrittori dell'accordo:**Prevenzione del sovraindebitamento**

- ✓ Questionario di autocertificazione condiviso
- ✓ Verifiche a campione sulla veridicità dei dati raccolti tramite banche dati/con documenti probatori
- ✓ Soglia minima di reddito da considerare «intangibile»

Adozione di forme di remunerazione della rete che non costituiscano un incentivo ad effettuare operazioni di rinnovo

- Criteri per la determinazione delle commissioni in caso di rinnovo:
- ✓ L'importo su cui calcolare la commissione di intermediazione dovrà corrispondere al c.d. «delta montante»
 - ✓ Le commissioni di intermediazione applicate sul delta montante non saranno, in percentuale, superiori a quelle previste in caso di stipula dei nuovi contratti.

Semplificazione del pricing

Componenti del TAEG:

- ✓ Spese di istruttoria e oneri fiscali
- ✓ Commissioni di intermediazione
- ✓ TAN

Maggior rapidità nella trasmissione al cliente dei conteggi estintivi

- ✓ Rispetto dei 10 giorni previsti per legge
- ✓ In caso di delega conferita dal cedente ad altro soggetto per avanzare la richiesta -> invio/ comunicazione dell'avvenuto invio del conteggio al mandante

Associazione Italiana del Credito al Consumo e Immobiliare



GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Prof. Umberto Filotto
Segretario Generale ASSOFIN

