

Contributo Altroconsumo su : Indagine conoscitiva sulle condizioni del sistema bancario e finanziario italiano e la tutela del risparmio presso Commissione Finanze e tesoro del Senato
–Roma 22 marzo 2016 –

Altroconsumo è un'associazione di consumatori nata nel 1973 con oltre 370.000 soci. Il nostro segno distintivo sono i **test comparativi** che dal 1992 facciamo anche per i prodotti bancari e finanziari.

Siamo infatti convinti che anche un conto corrente o un mutuo sia un prodotto confrontabile con altri sul mercato per fare delle scelte consapevoli e corrette; questo nel breve termine fa fare scelte economicamente corrette e convenienti ai consumatori e nel lungo termine, incentivando la concorrenza, fa bene al mercato, premiando gli operatori virtuosi ed eliminando quelli scorretti o comunque più cari.

Oltre ai test comparativi facciamo anche **mystery shopping**: con la nostra rete di rilevatori visitiamo le agenzie bancarie e gli uffici finanziari per testare sul campo cosa il consumatore trova e che tipo di consulenza gli viene fatta. Siamo convinti infatti che anche le leggi pur se perfette non servano a nulla se non sono implementate e spiegate e quindi effettivamente disponibili per il consumatore.

Tutta questa attività dà quindi origine al nostro impegno di rappresentanza dei consumatori che nel corso degli anni ci ha permesso anche di fare importanti conquiste per i consumatori italiani.

Il mercato bancario, certamente più trasparente e concorrenziale rispetto a qualche anno fa, ha, a nostro avviso, ancora delle problematiche aperte che di seguito evidenziamo.

TRASPARENZA: perché il mercato sia concorrenziale è necessario che il cliente abbia la possibilità di ottenere informazioni semplici e chiare sui prodotti da più operatori in fase precontrattuale in modo da poterli confrontare comodamente a casa e quindi fare delle scelte consapevoli.

I nostri mystery shopping ci hanno invece dimostrato che spesso l'informativa precontrattuale è una chimera: i nostri rilevatori hanno difficoltà a recuperare ESIS, EBIC e foglietti informativi nelle banche e spesso si sentono dire che i depliant pubblicitari vanno benissimo per avere informazioni. Cosa molto sbagliata perché è evidente che un depliant è costruito con finalità differenti da quella di un'informazione completa e confrontabile per fare delle scelte corrette. In allegato qualche articolo che dimostra il problema

LINGUAGGIO: occorre lavorare perché i documenti messi a disposizione del cliente siano scritti con un linguaggio semplice poco tecnico senza troppo subordinate. I glossari devono veramente spiegare in parole povere i concetti più difficili. Riteniamo che potrebbe essere opportuno un lavoro di cooperazione tra operatori di mercato ed associazioni di consumatori come Altroconsumo per risolvere questo problema. Un documento troppo tecnico è inutile.

CLAUSOLE VESSATORIE: ci sono nei contratti bancari molte clausole vessatorie che secondo il codice del Consumo sono dunque nulle e non applicabili ai consumatori. Serve un lavoro dell'Antitrust su questo aspetto.

In particolare vi segnaliamo un mutuo in euro indicizzato in franchi svizzeri di Barclays venduto in Italia fino al 2009.

Contiene una clausola vessatoria in caso di estinzione anticipata: il residuo espresso in euro viene convertito in franchi svizzeri al tasso di cambio della stipula del mutuo e riconvertito in euro al tasso di cambio attuale.

E' una clausola vessatoria perché:

- a) scritta male con errori grammaticali;
- b) incomprensibile perché ci sarebbe bisogno di un esempio numerico per capirne il funzionamento
- c) non spiegata ai consumatori che erano convinti di avere una indicizzazione solo sulle rate e non nel momento dell'estinzione anticipata
- d) impedisce peraltro ai clienti di lasciare Barclays in cerca di condizioni migliori perché per effetto della clausola il cliente subisce una penalizzazione compresa tra il 30% e il 60% del residuo. Tutto questo è contrario al Tub nell'articolo in cui si dice che l'estinzione anticipata di un mutuo è gratuita.

Aggiungiamo che Barclays ha venduto il suo pacchetto mutui a Che Banca!, ma i 5500 mutuatari che hanno un mutuo indicizzato al franco svizzero continuano a rimanere con Barclays la quale ha come unico canale di comunicazione un call center in Albania.

L'arbitro bancario e finanziario ha condannato più volte Barclays a non applicare la clausola perché vessatoria e quindi nulla, ma Barclays non si è mai adeguata alle decisioni. Serve intervento legislativo e di Banca d'Italia.

Link a news e video : <http://www.altroconsumo.it/soldi/mutui/news/mutuo-franchi-svizzeri-barclays>

MOBILITA'. Affinché il mercato sia concorrenziale, è essenziale che il consumatore abbia la possibilità di cambiare quando vuole il suo prodotto senza costi e rapidamente. Nel corso dell'ultimo decennio molte cose sono cambiate grazie all'introduzione nel Testo unico bancario delle "liberalizzazioni" introdotte da Bersani nel 2007.

Dunque abbiamo oggi in Italia delle misure che favoriscono la mobilità:

- La chiusura del conto corrente avviene senza pagare spese di estinzione
 - Il trasferimento dei titoli da un conto di deposito ad un altro avviene senza costi
 - L'estinzione anticipata dei mutui è gratuita per quelli stipulati dal 2007 in avanti e calmierata per tutti gli altri
 - L'estinzione anticipata del credito al consumo segue le regole imposte dalla direttiva europea sul credito al consumo e dunque la penale non può superare l'1%.
 - E' possibile trasferire un mutuo ad altro operatore attraverso la surroga gratuita (su questo aspetto abbiamo ricevuto i complimenti dei colleghi del Beuc che si stanno facendo portavoce della misura in Europa per avere la surroga anche negli altri paesi dell'Unione).
- Restano però dei problemi aperti; in primis **con la mobilità dei correntisti.**

Sappiamo che dal 26 giugno 2015 è disponibile una procedura rapida e certa di trasferimento dei servizi di pagamento dei conti che prevede la chiusura in 12 giorni lavorativi dalla firma dell'apposito modulo nella banca (dl 3 del 2015 convertito con legge 33/2015).

Segnaliamo che poche banche sono pronte ad attuarla (vedi articolo allegato).

Nei foglietti informativi delle principali banche si parla della procedura normale di chiusura e non della portabilità del conto (se non in tre banche).

Istituti	Analisi dei foglietti	Si parla della nuova legge sulla portabilità?
Banca Marche	20 gg	NO
Banca Popolare di Puglia e Basilicata	30 gg lav	NO
Banca Popolare di Sondrio	7 gg lavorativi	NO
Banca Popolare di Vicenza	riferimento a nuova legge	si
Banca Popolare Emilia Romagna	15 gg lavorativi	NO
Banca Sella	min 10 gg lav max 45 gg lav	NO
Banco Popolare	20 gg lav dalla chiusura di ogni rapporto	NO
Barclays	12 gg lav (non oltre 18 gg di calendario) da quando si è adempiuto alle richieste di Barclays	NO
BNL	min 20 gg lav max 50 gg lav	NO
BPM	35 gg	NO
Cariparma	30 gg	NO
Che Banca	45 gg	si
Credem	15 gg	NO
Creval	3 gg	NO
Ing Direct	45 gg	NO
Intesa San Paolo	min 3 gg lav max 50 gg lav	si
MPS	35 gg da estinzione rapporti di c/c	NO
Poste	15 gg	NO
Ubi Banca	min 20 gg lav max 60 gg lav	NO
Unicredit	min 2 gg lav max 6 gg lav	NO
Unipol Banca	min 20 gg lav max 35 gg lav	NO

E' chiaro che se il cliente non conosce le misure non le chiederà mai in banca e mai saranno attuate. Purtroppo **mancono due decreti attuativi fondamentali**:

a) Quello che definisce le regole per l'indennizzo al cliente in caso di ritardi

b) E quello che definisce le regole per il trasferimento del deposito titoli.

Riteniamo scandaloso che il MEF non abbia ancora provveduto alla emanazione di queste norme che sono fondamentali per la mobilità del correntista.

Anche perché, come dice Banca d'Italia, chi resta legato alla sua banca per troppo tempo, paga anche molto di più.

Dall'ultima indagine pubblicata da Banca d'Italia sui costi dei conti correnti in Italia risulta che il costo medio di un conto è di 82,2 euro. Ma per i conti accesi da almeno 10 anni il costo medio è più alto del 20%: è pari a 97,5 euro.

I conti aperti da 1 anno, invece, costano il 36% in meno del costo medio (52,7 euro). In pratica cambiando conto potenzialmente si potrebbe arrivare a risparmiare in media circa 45 euro l'anno.

Non poco, ma è noto che gli Italiani non sono correntisti "mobili", per molte ragioni: di certo la pigrizia ma anche la poca consapevolezza di quanto costa il proprio conto e di quanto si possa risparmiare cambiando, oltre che la paura che cambiare possa essere

un'operazione lunga e difficile e che ci possano essere problemi (ad esempio nel pagamento delle bollette domiciliate).

INCLUSIONE FINANZIARIA: risulta che ancora molti Italiani non sono bancarizzati, non hanno un conto di pagamento. Per favorire l'inclusione finanziaria esiste il conto di base, previsto anche dalla direttiva europea sui servizi di pagamento (direttiva 2014/92).

Purtroppo il prodotto non è offerto nelle banche (vedi video con telecamera nascosta).

<https://www.youtube.com/watch?v=VgVLISqLmbE>

Il conto base è gratuito per chi ha un reddito Isee fino a 8000 euro o in una versione più semplificata per chi è pensionato con un assegno annuo non superiore a 18.000 euro. Ma in realtà è disponibile per tutti pagando un canone annuo onnicomprensivo che dovrebbe, secondo il regolamento di attuazione, essere un canone di inclusione finanziaria. Ecco qual è la situazione al momento. Il canone va da un minimo di 24 euro ad un massimo di 72 euro. Non è certo un prodotto di inclusione finanziaria.

I canoni del conto base. Elaborazione Altroconsumo (settembre 2015)

Banche	Canone annuo conto base A
Banca d'Alba	24
Veneto Banca	24
Intesa San Paolo	30
Poste Italiane	30
Banco di Desio e della Brianza	36
Banco Popolare	36
Banca Popolare di Milano	36
UBI BANCA	42
Cariparma Credit Agricole	46,8
Banca Carige	48
Banca Popolare di Puglia e Basilicata	60
Banca Sella	48
Credem	48
Deutsche Bank	48
Unicredit	48
Banca Popolare dell'Emilia Romagna	48
Bnl Bnp Paribas	48
Banca Popolare di Sondrio	50
Banca delle Marche	60
Banca Popolare di Vicenza	60
Cassa di risparmio di San Miniato gruppo CARISMI	60
Monte dei Paschi di Siena	72
Banca Popolare di Bari	72
<i>Media</i>	<i>46,73</i>
<i>Minimo</i>	<i>24</i>
<i>Massimo</i>	<i>72</i>

PAGAMENTI ELETTRONICI. Gli Italiani usano poco le carte di pagamento; il 68% dei pagamenti nel nostro Paese avviene ancora in contanti.

Di chi è la colpa? Certo ci sono problemi culturali. La carta viene considerata come uno strumento pericoloso e costoso, sia dai consumatori che pagano, sia dai commercianti che accettano i pagamenti.

Non viene invece percepito il rischio e il costo del contante.

Cosa facciamo noi come associazione di consumatori. Riteniamo che sia importante educare gli Italiani all'uso delle carte.

Innanzitutto per fare utilizzare una carta di pagamento **bisogna aumentare la fiducia nello strumento.** Se mi rubano o perdo la mia carta devo sapere cosa fare e avere certezza dei miei diritti. L'arrivo della direttiva PSD in Italia con il suo decreto di recepimento (dlgs 11/2010) ha di certo migliorato le cose. Ora si sa con certezza che a chi a perso o ha subito il furto della carta non possono essere addebitati più di 150 euro se l'uso fraudolento è avvenuto prima del blocco (con la PSD2 che a breve sarà recepita il limite scenderà a 50 euro). Spetta alla banca/istituto di pagamento dimostrare che il consumatore titolare della carta ha avuto colpa grave nell'accaduto e non basta come prova affermare che l'uso è avvenuto usando il PIN, il codice segreto. Questo quello che prevede la legge. Purtroppo ci sono tanti operatori che continuano a vessare i clienti. L'Arbitro bancario e finanziario ha fortunatamente reso la vita dei consumatori più tutelata: le controversie non risolte col reclamo sono portate con ricorso davanti all'Arbitro che ovviamente non fa che applicare le disposizioni di legge.

Si può, poi, utilizzare di più la carta anche se ci sono più Pos (point of sales) a disposizione.

Ci sono, però, tanti esercenti che ancora oggi ad esempio non accettano le carte di credito durante i saldi o per un pagamento sotto un certo importo.

Oppure ci sono luoghi in cui ancora non ci sono POS: pasticcerie, bar, tabaccai, parrucchieri, avvocati, dentisti... Il legislatore è intervenuto a metà. Nel senso che da luglio 2014 tutti gli esercizi commerciali e i professionisti devono per legge la possibilità al cliente che deve pagare più di 30 euro di usare una carta di debito (oggi devono permettere il pagamento con carta in qualunque caso). Dunque tutti dovrebbero avere obbligatoriamente un POS, però l'intervento si è fermato a metà, nel senso che il POS è obbligatorio ma non ci sono sanzioni per chi non lo ha.

Dunque una legge del tutto inutile. Certo una buona notizia per la lotta al contante ma ci saremmo aspettati di pari passo una regolamentazione anche delle commissioni fatte pagare da circuiti e gestori dei POS ai commercianti.

Come associazione di consumatori abbiamo chiesto a Governo e Parlamento un doppio intervento: da una parte introdurre sanzioni per chi non ha il pos, dall'altra anche la riduzione dei costi di gestione del POS e di pagamento delle transazioni elettroniche. Oltre che alle spese fisse, i canoni per la gestione dell'apparecchio POS (magari si poteva ad esempio pensare di rendere gratuita almeno l'installazione). Si tratta spesso di cifre troppo alte e non giustificabili.

E su questo aspetto chiediamo rapidamente un intervento legislativo che riduca le commissioni per gli esercenti.

Altro punto assai importante: se si paga con carta non si deve pagare di più. Siamo contrari alle commissioni aggiuntive sui prezzi di prodotti e servizi quando si paga con carta.

Un comportamento molto diffuso on line. Abbiamo denunciato per comportamento scorretto ad Antitrust molte compagnie aeree e molte agenzie di viaggio on line (ad esempio Edreams, Travelgenio, Lastminute...) che fanno pagare al cliente al momento del pagamento con carta una commissione aggiuntiva rispetto al prezzo pubblicizzato del biglietto aereo. L'AGCM ha multato ripetutamente le compagnie aeree e le agenzie di viaggio che continuano però nel loro comportamento illecito; il discorso è non basta pubblicizzarle non si possono proprio applicare. Ovviamente il rischio è che vengano inserite direttamente nel prezzo del biglietto, ma comunque saranno più facili i confronti e il cliente sarà consapevole del prezzo pieno del biglietto e non ci saranno "prezzi civetta" pubblicati solo per attirare la clientela; e poi, nostro

avviso, noi i prezzi non aumenteranno perché è un settore in cui c'è grande concorrenza. In totale finora Antitrust ha irrogato sanzioni per circa 3 milioni di euro. Le cifre che colpiscono le singole compagnie o agenzie sono ridicole: comprese tra i 20.000 euro e i 100.000 euro, in pratica conviene agli operatori pagare le sanzioni e continuare nella pratica scorretta. Oltre a questo bisogna far capire a consumatori ed esercizi commerciali che anche il contante ha un costo: un costo di gestione (prelevare e depositare denaro ha un costo) ed un costo legato alla perdita per furto. Per le carte abbiamo visto che le norme tutelano il consumatore ma se il contante viene rubato la probabilità che il denaro possa in qualche modo essere recuperato è prossima allo zero.

VENDITE COMBinate.

Sono svantaggiose per il consumatore anche se molto utilizzate nella vendita dei servizi finanziari. Spessissimo, infatti, **se il cliente contatta una banca** per chiedere un mutuo la banca fa chiaramente capire che il finanziamento non sarà erogato se non viene aperto un conto corrente. Una pratica scorretta secondo il Codice del consumo. Ma le banche continuano a farlo nell'80% dei casi. Ovviamente tutto ciò non c'è scritto nel contratto o nei foglietti informativi in quanto è vietato dalla legge ma di prassi il cliente, che è la parte debole del rapporto con la banca, viene indotto o meglio costretto ad accettare queste richieste anche se illecite per avere il mutuo.

L'informazione adeguata, a cura soprattutto delle Associazioni dei consumatori, contribuisce a scardinare tali comportamenti scorretti. Il cliente/ consumatore, adeguatamente informato, infatti è consapevole dei propri diritti e riesce anche ad opporsi a richieste illecite; in alcuni casi basta semplicemente dire che quella richiesta non può essere fatta per evitarla.

Le vendite combinate sono opache e scorrette perché in pratica si vende forzatamente al consumatore un prodotto di cui farebbe volentieri a meno e che magari vorrebbe acquistare altrove.

Non si capisce, infatti, il motivo di dover, ad esempio, per forza aprire un conto corrente per accedere ad un mutuo o ad un prestito. Dal 2012 per il mutuo si tratta di una pratica scorretta, ma le banche nell'80% dei casi continuano a farlo. Va peggio se ci obbligano ad acquistare la loro polizza vita per accedere al mutui. In pratica il consumatore va in banca per acquistare un mutuo o un prestito, si vuole informare su questo e viene obbligato dalla banca ad acquistare la sua polizza. Sovente gli viene fatto capire che per passare facilmente l'istruttoria è meglio acquistarla. Inoltre ciò contribuisce a far indebitare il cliente al solo vantaggio per la banca; Il cliente potrebbe essere anche interessato alla copertura assicurativa, ma non può essere obbligato a comprare il prodotto della stessa banca erogatrice del mutuo, infatti è suo preciso diritto cercare altre offerte sul mercato, confrontarle ed acquistare la polizza migliore.; ciò a vantaggio non solo del cliente, ma anche di un mercato più concorrenziale e corretto.

EDUCAZIONE FINANZIARIA.

Si parla tanto e da troppo tempo di educazione finanziaria senza mai arrivare ad un sistema virtuoso in tale settore. Chiediamo una regolamentazione unitaria che dia la possibilità ad operatori qualificati di fare educazione finanziaria che non può essere lasciata in mano agli operatori finanziari, ma che deve coinvolgere le associazioni dei consumatori.

Bisogna utilizzare nuove modalità comunicative per avvicinare i giovani e chi ha poco tempo. L'educazione finanziaria deve essere fatta nei due sensi: infatti il consumatore anche se informato adeguatamente ha comunque un gap informativo nei confronti del consulente bancario o finanziario. Non potrà mai essere informato quanto chi ha creato il prodotto. E' necessario educare anche i consulenti affinché facciano gli interessi del cliente e siano disponibili a spiegare bene i prodotti dai più semplici ai più complicati.

ACCESSO AL CREDITO. Segnaliamo quanto sia difficile avere accesso al credito per chi ha un contratto di lavoro a tempo determinato, come risulta nostro mystery shopping, in allegato. Inoltre sono veramente poche le offerte, anche dalle banche che hanno aderito, del Fondo di garanzia per l'acquisto della prima casa.

A quanto sembra le banche lo utilizzano per erogare credito garantito dallo Stato a chi il credito lo avrebbe senza problemi; mentre al contrario i giovani precari hanno difficoltà ad avere un mutuo se manca la firma di un parente o conoscente fideiussore. Riteniamo che servano misure concrete per risolvere il problema che sarà sempre più evidente con il Jobs act e la riforma del mercato del lavoro.

FIDUCIA NEL SISTEMA. Il sistema bancario deve recuperare la fiducia dei consumatori. Troppi scandali si sono susseguiti in questi anni, Bisogna informare e fare consulenza indipendente. Occorre dare informazioni semplici sul livello di affidabilità del sistema bancario. Chiediamo che vengano costruiti indici di solvibilità finanziaria uniformi e che siano pubblicizzati obbligatoriamente sui documenti di tutte le banche per rassicurare i consumatori e non lasciarli in balia degli eventi.

CONTROLLI E SANZIONI. Gli operatori scorretti devono essere puniti, altrimenti le leggi non funzioneranno mai.

Per questo vogliamo delle Autorità che facciano ispezioni vere ed efficaci per tutelare i clienti e non solo formali.

Vogliamo che vengano fatti dalle Autorità mystery shopping per verificare come viene fatta consulenza e come vengono date le informazioni. Solo così si potranno fare sanzioni efficaci e persuasive.

Allegati:

Articoli su trasparenza bancaria per mutui e polizze

Articolo su trasferimento dei conti correnti con nuova legge (mystery shopping)

Articolo su accesso dei precari ai mutui (fondo di garanzia statale).