

RAPPORTO BANCHE-CLIENTI

SE IL CONTRATTO RISCHIA L'USURA

Le tutele su mutui,
conti correnti,
finanziamenti
e leasing
per evitare
i cattivi consigli

ARBITRO IN CAMPO

Quando la mora supera
in modo esorbitante
l'interesse corrispettivo
la differenza si annulla



Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

STORIA DI COPERTINA

- 4 **Rapporto banche-clienti**
Il vademecum per evitare
l'usura e i consigli «interessati»
di *Marcello Frisone*
- 5 **Rapporto banche-clienti**
La mora «eccessiva»
sforbiciata dall'Arbitro
di *Antonio Criscione*

- 6 **Rapporto banche-clienti**
Allo sportello
l'allerta è massima
di *Nicola Borzi*
- 7 **Rapporto banche-clienti**
I cittadini più attenti
sul versante delle tutele
di *Antonio Criscione*



Chiuso
in redazione
alle ore 20 del
3 luglio 2014

Illustrazione di
UMBERTO
GRATI

RAPPORTO BANCHE-CLIENTI

Le mosse per schivare usura e aiuti «interessati»

Conti correnti, mutui, prestiti e leasing: vademecum per evitare ricorsi costosi e privi di chance di successo

Marcello Frisone

■ I finanziamenti bancari sono sottoposti alla legge sull'usura? E se sì, come faccio a capire se il costo complessivo del mio prestito è usurario? Queste sono le domande che anche molti lettori di «Plus24» si pongono negli ultimi tempi sul finanziamento sottoscritto con la propria banca. Ma se alla prima domanda è facile dare risposta positiva, alla seconda non è così semplice rispondere in modo immediato e univoco, viste sia la diversità delle tipologie di finanziamento bancario (contro le quali consulenti o pseudo tali incoraggiano i clienti a far causa alla banca), sia le "variegate" pronunce giurisprudenziali che una volta danno ragione ai risparmiatori e un'altra (su casi simili) alle banche. Vediamo allora di fare chiarezza e capire in quali casi effettivamente i clienti della banca possono far valere le proprie ragioni.

MUTUI

Per verificare l'usurarietà di un mutuo è necessario guardare ai tassi che la banca si è fatta promettere al momento della stipula del contratto (si parla, in questi casi, d'usura contrattuale), indipendentemente dal momento del loro pagamento (decreto legge 394 del 2000). I tassi da confrontare con la soglia d'usura sono quelli degli interessi corrispettivi (se del caso calcolando il Tir, il Tasso interno di rendimento che tiene conto dell'incidenza degli ulteriori oneri promessi in contratto come, per esempio, le spese di assicurazione) e di

quelli moratori (cioè quelli che si pagano per eventuali ritardi nel pagamento delle rate). La giurisprudenza esclude invece che i due tassi convenuti contrattualmente possano essere sommati semplicemente e aritmeticamente (si vedano da ultimi «Plus24» del 1° e 29 marzo scorsi ma anche il recente orientamento dell'Abf nell'articolo della pagina accanto).

LEASING

Analogo discorso vale per i leasing che, pur essendo contratti giuridicamente diversi dai mutui, dal punto di vista finanziario possono essere trattati in modo simile. In questo caso, il cliente potrà verificare il rispetto della soglia sia del tasso leasing (che non è altro che un "Tir", come detto sopra), sia del tasso moratorio, ovviamente senza alcuna sommatoria tra i due tassi. In caso di usurarietà contrattuale di mutui o leasing la conseguenza è l'obbligo per la banca di restituire tutti gli interessi e le spese pagate dal cliente e per quest'ultimo la possibilità di continuare a fruire del finanziamento restituendo soltanto la quota capitale delle rate, senza interessi.

USURA SOPRAVVENUTA

Può capitare che il mutuo oppure il leasing non siano usurari al momento della stipula ma che lo diventino nel corso del rapporto. In questi casi, non si ha usura vera e propria (con azzeramento degli interessi) ma la cosiddetta usura sopravvenuta. Di recente, la Cassazione (sentenze 602 e 603 del 2013) e l'Abf hanno stabilito che, in caso di tassi usurari accertati soltanto nel corso dell'esecuzione del contratto, il giudice deve ridurre questi tassi al limite della soglia.

AFFIDAMENTI IN CONTO CORRENTE

La verifica dell'usurarietà o meno di un fido in conto corrente (si vedano «Plus24» del 31 maggio e del 21 giugno scorsi) è più complessa di quella di mutui e leasing, posto

che per il fido si pone un problema non soltanto di quali voci di costo vadano inserite nel calcolo (si pensi alla Commissione di massimo scoperto che ormai è certo vada ricompresa) ma soprattutto di quale formula di matematica finanziaria utilizzare.

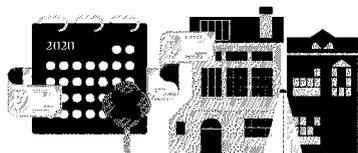
Il dibattito giurisprudenziale vede contrapposte da un lato le banche che sostengono l'applicabilità della formula contenuta nelle istruzioni della Banca d'Italia (su quest'ultimo aspetto si veda intervista sotto) anche per il calcolo del costo di un singolo finanziamento (Teg) e, dall'altro, i clienti i quali sostengono invece che un conto è la rilevazione statistica dei tassi medi (Tegm) per la quale si usa la formula di Banca d'Italia, e un altro è il calcolo di un tasso d'interesse di un singolo rapporto di finanziamento (Teg, appunto), per la quale è necessario usare le normali formule di matematica finanziaria.

La bussola per chi vuol far valere

I casi nei quali il ricorso per usura contro la

In caso di contenzioso con la banca, questa contestazione è riconosciuta sia dall'istituto sia dalla giurisprudenza

MUTUI



TAN (TASSO ANNUO NOMINALE)

Il Tan (Tasso annuo nominale), cioè il tasso d'interesse indicato nel contratto, può essere confrontato con la soglia d'usura?

TIR (TASSO INTERNO DI RENDIMENTO)

Il Tir (Tasso interno di rendimento), che tiene cioè conto anche dell'incidenza delle spese collegate al prestito (per esempio le spese assicurative), può essere confrontato con la soglia d'usura?

TASSO MORATORIO

Il Tasso moratorio (quello che il cliente paga in caso di ritardo nel pagamento delle rate) può essere confrontato con la soglia d'usura?

TAN + TASSO MORATORIO

È possibile la sommatoria del Tan (Tasso annuo nominale) con il tasso degli interessi moratori, così come indicati nel contratto?

USURA SOPRAVVENUTA

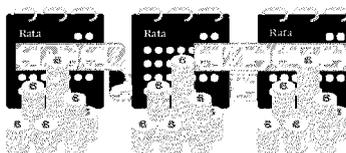
Nonostante nel nostro ordinamento non ci sia una norma specifica che la disciplina, l'usura sopravvenuta è riconosciuta come motivo di contestazione?

le proprie ragioni

banca è riconosciuto oppure no. Le risposte sono indicate nei colori dei semafori

In caso di contenzioso con la banca, questa contestazione non è riconosciuta dall'istituto ma lo è dalla giurisprudenza

PRESTITI



Il Tan (Tasso annuo nominale), cioè il tasso d'interesse indicato nel contratto, può essere confrontato con la soglia d'usura?

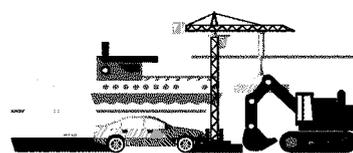
Il Tir (Tasso interno di rendimento), che tiene cioè conto anche dell'incidenza delle spese collegate al prestito (per esempio le spese assicurative), può essere confrontato con la soglia d'usura?

Il Tasso moratorio (quello che il cliente paga in caso di ritardo nel pagamento delle rate) può essere confrontato con la soglia d'usura?

È possibile la sommatoria del Tan (Tasso annuo nominale) con il tasso degli interessi moratori, così come indicati nel contratto?

Nonostante nel nostro ordinamento non ci sia una norma specifica che la disciplina, l'usura sopravvenuta è riconosciuta come motivo di contestazione?

LEASING



Il Tan (Tasso annuo nominale), cioè il tasso d'interesse indicato nel contratto, può essere confrontato con la soglia d'usura?

Il Tir (Tasso interno di rendimento), che tiene cioè conto anche dell'incidenza delle spese collegate al prestito (per esempio le spese assicurative), può essere confrontato con la soglia d'usura?

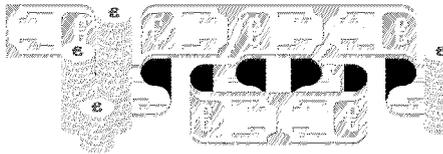
Il Tasso moratorio (quello che il cliente paga in caso di ritardo nel pagamento dei canoni) può essere confrontato con la soglia d'usura?

È possibile la sommatoria del Tan (Tasso annuo nominale) con il tasso degli interessi moratori, così come indicati nel contratto?

Nonostante nel nostro ordinamento non ci sia una norma specifica che la disciplina, l'usura sopravvenuta è riconosciuta come motivo di contestazione?

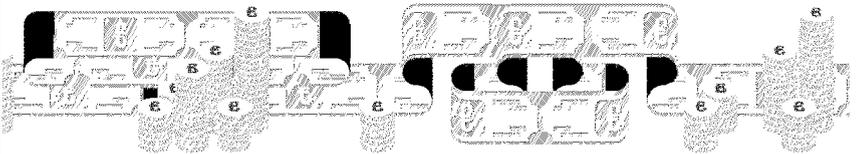
Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

CONTI CORRENTI



CMS

La Cms (Commissione di massimo scoperto), quella che le banche si facevano pagare (ma attualmente abolita) sulla punta massima di scoperto di trimestre, va ricompresa nel calcolo dell'usura?



FORMULA MAT. FINANZIARIA

Per il calcolo dell'usurarietà di un'apertura di credito in conto corrente si può utilizzare la formula di matematica finanziaria, diversa da quella indicata nelle istruzioni di Bankitalia?



ANATOCISMO

Per il calcolo dell'usurarietà di un'apertura di credito in conto corrente si deve tenere conto dell'aumento di costo connesso all'anatocismo (maturazione di interessi sugli interessi)?



«Formule con l'alibi di Bankitalia»



INTERVISTA

Marco Rossi

Avvocato

Il fatto che le banche si nascondano dietro le istruzioni della Banca d'Italia per giustificare gli "alti" tassi d'interesse applicati è un falso problema. La pensa così Marco Rossi, managing partner dello studio tributario e legale associato Rossi Rossi & Partners di Verona.

Sembra che il tema della discordia tra banche e clienti siano le istruzioni di Banca d'Italia che stanno creando tanta confusione.

Purtroppo è così. Ma un conto sono le istruzioni date da Bankitalia alle banche per la rilevazione del Tegn da cui ricavare le soglie d'usura, altro sono le modalità da seguire in giudizio per il calcolo del costo complessivo di un singolo finanziamento (Teg). Bankitalia sul punto non è però criticabile in quanto la formula delle istruzioni abbassa le soglie d'usura, a vantaggio dei clienti. Diverso il caso in cui si snaturi (come fanno le banche) la funzione statistica di questa formula utilizzandola per il calcolo del costo di un singolo finanziamento. In questo caso, infatti, il risultato sarebbe un tasso fittizia-

mente più basso di quello reale.

Ma quali sono i problemi di mutui e leasing?

In questi casi il problema non è tanto la formula ma quali voci includere o escludere dal calcolo (per esempio le spese di assicurazione) e se i tassi moratori vadano confrontati con la soglia d'usura. Sulle prime, la giurisprudenza ha ribadito la necessità di tenerne conto. Sui secondi, invece, benché la legge e la Cassazione continuino da 14 anni ad affermare che i moratori sono rilevanti ai fini dell'usura, vi è ancora chi lo nega.

E sulle aperture di credito?

Il problema è duplice: formula e voci di costo da considerare. Secondo me non ci sono dubbi che si debba utilizzare la formula di matematica finanziaria che pone in rapporto il costo complessivo (interessi, commissioni e spese) con il capitale utilizzato nel tempo. Sulla necessità invece di includere nel calcolo del Teg (Tasso effettivo globale) anche la Commissione di massimo scoperto (Cms), la Cassazione ha stabilito che bisogna tenere in considerazione ogni remunerazione collegata al finanziamento.

Le istruzioni non dovrebbero quindi applicarsi quando un giudice è chiamato a valutare l'usurarietà di un finanziamento?

Non c'è dubbio perché il ruolo delle istruzioni è quello di semplice rilevazione del tasso fisiologico di mercato (Tegn). Ciò è ormai confermato dalla Cassazione (46669/2011) e dalla giurisprudenza di merito. La Corte Appello Torino (20 dicembre 2013), per esem-

pio, ha spiegato anche perché i due piani (rilevazione statistica del Tegn e calcolo giudiziale del costo di un singolo finanziamento) vanno tenuti distinti.

marcello.frisone@ilssole24ore.com

© RIPRODUZIONE RISERVATA

**PAROLA
CHIAVE****Usura**

In senso generale l'usura è la pratica consistente nel fornire prestiti a tassi di interesse considerati illegali, socialmente riprovevoli e tali da rendere il loro rimborso molto difficile o impossibile, imposti spingendo il debitore ad accettare condizioni poste dal creditore a proprio vantaggio. In termini più tecnici, invece, si ha usura se il Tasso effettivo globale su base annua supera il tasso soglia usura (Tsu). Quest'ultimo va calcolato tenendo conto del livello del Tasso effettivo globale medio (Tegm) che risulta dalla rilevazione fatta ogni tre mesi da Bankitalia per conto del Mef e pubblicata in Gazzetta Ufficiale. Individuato il Tegm di periodo bisogna incrementarlo del 50% per ottenere il Tsu. Dal 2011 è stato modificato il metodo di calcolo del tasso soglia, riducendo dal 50% al 25% l'incremento e aggiungendo un margine fisso di 4 punti percentuali; viene anche fissato in 8 punti il divario massimo tra il Tegm e la soglia.

FILO DIRETTO

Per capirne di più inviate il vostro contratto in formato Pdf all'indirizzo e-mail: plus@ilssole24ore.com

Il tasso di mora eccessivo sforbiciato dall'Arbitro

L'Abf esclude la possibilità di una riduzione equitativa in giudizio

Antonio Criscione

■ Se la banca applica a un cliente "consumatore" (ovvero un privato cittadino che non sia né impresa né professionista, in quanto tale) degli interessi moratori eccessivi, la conseguenza è che questi ultimi vengono ridotti al valore di quelli corrispettivi. Un nuovo passo avanti importante del collegio di coordinamento dell'Abf (un po' come dire le sezioni unite dell'Arbitro) per definire la questione dei rapporti tra clienti e banche e intermediari finanziari, è stato compiuto con una decisione 3955 del 24 giugno del 2014. Secondo l'Abf «il professionista che inserisca nel contratto tassi di interessi moratori sproporzionati è sempre esposto al rischio di perdere per tutta la durata dell'inadempimento del debitore il diritto a percepire l'intera differenza tra il tasso degli interessi corrispettivi ed il tasso di regola superiore al primo».

Il tema quest'anno è stato affrontato in modo sistematico dall'Arbitro bancario finanziario, che, pure non contraddicendo le posizioni della Banca d'Italia su questo tema, ha cercato una soluzione che comunque offrisse una soluzione di garanzia per i clienti degli intermediari finanziari. L'Abf non ha invece preso in considerazione la soluzione, obiettivamente più difficile da sostenere, di andare a sommare interesse moratori e corrispettivi per verificare il superamento delle soglie di usura. Con due importanti pronunce adottate nei mesi scorsi, l'Abf prima ha risolto il caso del cliente "professionista" (professionista o impresa) per poi affrontare quello del "consumatore" ovvero il comune cittadino che si rivolge a un intermediario finanziario. In particolare per quest'ultima categoria è stato affermato che la solu-

zione andasse rintracciata all'interno del codice del consumo.

Con la nuova decisione l'Abf si chiede se l'applicabilità dell'articolo 1224 del codice civile (ovvero riducendo gli interessi moratori a quelli corrispettivi) non vanifichi di fatto l'applicazione della regola della nullità stabilita dal codice del consumo. Ma risponde che l'effetto dissuasivo del sistema delineato è efficiente per lo scopo che si prefigge, ovvero evitare che gli interessi moratori vengano fissati in maniera eccessiva. Accertato ciò che una tutela legale contro l'utilizzo di clausole vessatorie in materia di interessi moratori esiste, occorre vedere se questo strumento sia «anche adeguato al fine di indurre i professionisti che redigono i contratti per adesione a rinunciare all'inserimento in tali testi di clausole abusive». Una domanda alla quale l'Abf cerca di dare una risposta in termini di «razionalità giuridica», tenendo conto che «non pare ammissibile istituire congegni sanzionatori che facciano perno su un premio all'inadempimento». La soluzione da trovare è quindi: come evitare che gli intermediari pongano condizioni capestro ai loro clienti, senza però premiare questi ultimi quanto sono inadempienti rispetto agli oneri assunti? Imporre al cliente, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d'importo manifestamente eccessivo rappresenta una clausola vessatoria, secondo quanto stabilisce il codice del consumo. Però per non premiare gli inadempienti non viene annullata del tutto la penalità posta a loro carico.

«La via migliore è indurre gli istituti alla disclosure»



INTERVISTA

Aldo Dolmetta

Prof. diritto privato, Univ. Cattolica

■ Per Aldo Dolmetta, ordinario di diritto privato presso la Facoltà di Giurisprudenza dell'Università Cattolica: «Il problema dell'usura non è solo di sciacalli e strozzini. La legge sull'usura vuole tenere compatto il mercato, sui livelli di grandezza omogenei. Tende a individuare un certo equilibrio tra offerta e domanda. Importante sarebbe allora separare nettamente l'aspetto civile da quello penale».

Quali sono i punti fermi raggiunti sul concetto di usura?

Pochi. A livello di principi, posso individuare due: quello per cui vanno conteggiati anche i carichi accessori (assicurazioni, istruttorie, commis-

sioni minori, filiera di intermediari, ecc.); e quello per cui l'usura può manifestarsi anche in corso di rapporto. Tuttavia, anche tali acquisizioni lasciano aperti ancora molti buchi: si pensi anche solo alla questione attuale degli interessi moratori, di cui si continua a discutere l'eventuale rilevanza (mentre, a mio avviso, quando il debitore diviene inadempiente, la loro rilevanza è sicurissima); quanto all'usura sopravvenuta, poi, tutto si gioca sulla misura degli oneri sostitutivi di quelli diventati usurari.

Alcuni promettono facili recuperi degli interi interessi ai risparmiatori. Nella realtà questo avviene raramente, giusto?

Sì, è così. Tra le altre cose, uno dei problemi più grossi è che l'usura si spalma facilmente su rapporti retail (cessione del quinto, delegazione di pagamento, carte revolving, ecc.): tra le persone meno abbienti, quindi, e come tali più sensibili non solo al rischio di usura, ma anche al fascino delle "perizie facili".

Quando un consumatore deve sospettare che possa esserci usura nel suo rapporto con la banca?

Questo è uno dei problemi più grossi. Il fatto è che il cliente medio

molto difficilmente ha i mezzi per sapere se il suo rapporto è davvero usurario o meno: si tratta di calcoli a tante voci e molto complessi; per il cliente medio, insomma, la conoscenza e prova dell'usura sono punti molto difficili. Purtroppo, la giurisprudenza spesso non capisce la situazione e carica il cliente di oneri probatori che in pratica chiudono in negativo il discorso. I giudici dovrebbero piuttosto "costringere" gli intermediari a comportamenti di disclosure. In realtà, i nostri codici conoscono degli strumenti in grado di agevolare la prova del cliente. Il punto è che i nostri giudici sono timidissimi, se non più, nell'applicare questi strumenti.

Cosa pensa della giurisprudenza dell'Abf su questo tema?

Per la verità, a parte qualche lampo iniziale, l'Abf in tema di usura sembra molto allineato sulle posizioni della Banca d'Italia. Ed è noto la Vigilanza non ha mai amato questa legge e, anzi, più volte ne ha osteggiato in pratica l'applicazione. Non c'è dubbio che per migliorare le cose occorre un atteggiamento diverso, costruttivo, della Banca d'Italia. —

An.Cr.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Allo sportello l'allerta è massima

Formazione e compliance
i due argini delle banche
per evitare il contenzioso
Le risposte degli istituti,
il ruolo del Fondo di settore

Nicola Borzi

Interventi diretti sui bancari della rete *retail* e sugli altri canali di vendita, con documentazione consultabile via web, procedure informatiche di controllo e verifica, formazione condotta in sede e/o a distanza, presidi procedurali, monitoraggio continuo dalle direzioni di *compliance* sulle decisioni dell'Arbitro bancario finanziario (Abf) in materia di tassi moratori e usurari e sulle condizioni alla clientela, in particolare sulla cosiddetta "usura per sommatoria". Nelle banche si lavora costantemente per evitare che la rete possa pattuire condizioni economiche, a qualsiasi titolo, potenzialmente superiori ai tassi soglia in vigore. Questo il panorama dei principali gruppi creditizi nazionali sulla formazione dei dipendenti e sulle questioni legali che attengono ai prodotti di finanziamento della clientela *retail* (scoperti di conto corrente, prestiti, mutui, leasing), secondo un sondaggio condotto da Plus24 con un questionario inviato alle maggiori banche al quale hanno risposto Intesa Sanpaolo, UniCredit, Banca Mps, Ubi Banca, Banco Popolare e Banca Popolare di Milano. Le risposte di ciascun istituto saranno pubblicate sul canale di Plus24 sul sito web www.ilsolare24.it.

Ne emerge un quadro di massima attenzione delle banche su questo fronte. Anche perché questi prodotti sono quelli sui quali maggiore è il numero di ricorsi presentati dai clienti bancari all'Abf, dopo il reclamo avanzato agli istituti. Su 5.653 ricorsi arrivati all'Arbitro nel 2012, il 14,4% riguardava i conti correnti, il 10,6% la cessione del quinto dello stipendio o della pensione, il 9,9% i mutui, il 3,5% il credito ai consumatori, il 2,3% le aperture di credito. Alla principale fonte di contenzioso (si tratta dei contratti più onerosi per i clienti bancari) fa capo il numero più elevato di decisioni dell'organismo di risoluzione alternativa delle controversie

La formazione in banca e nelle assicurazioni

Dotazione finanziaria in euro, lavoratori in unità, valori per anno

AVVISI	DOTAZIONE FINANZIARIA IN EURO	LAVORATORI IN FASE DI PRESENTAZIONE DEI PIANI	LAVORATORI IN FASE DI ATTUAZIONE DEI PIANI ⁽¹⁾
2009	112.639.803,81	212.069	589.729
2010	17.030.613,63	53.446	70.435
2011	60.133.472,25	190.895	⁽²⁾ 305.219
2012	69.253.844,14	130.242	⁽²⁾ 287.912
2013	76.427.372,80	141.166	⁽²⁾ 223.180
TOTALE	335.485.106,63	727.818	1.476.475

(1) Dati sulla partecipazione effettiva dei lavoratori a più corsi; (2) I dati definitivi attesi al termine delle attività
Fonte: relazione Fondo Banche Assicurazioni ad aprile 2014

LA PAROLA CHIAVE

Tassi soglia

Sono quelli superati i quali, per ciascun tipo di finanziamento, scatta l'usura. Dal 14 maggio 2011 il limite oltre il quale gli interessi sono ritenuti usurari è calcolato aumentando il Tasso effettivo globale medio (Tegm) di un quarto, cui si aggiunge un margine ulteriore del 4%. La differenza tra il limite e il

tasso medio non può essere superiore all'8%. In precedenza il tasso soglia si calcolava aumentando il Tegm del 50%. Il Tegm è rilevato ogni tre mesi dalla Banca d'Italia per conto del ministro dell'Economia. Le tabelle dei Tegm sono pubblicate nella Gazzetta Ufficiale, sui siti della Banca d'Italia e del ministero dell'Economia.

sie creditizie: 2.162 sui conti correnti, 1.844 sui mutui, 1.209 sulle cessioni del quinto, 564 sul credito al consumo, 483 sull'apertura di credito.

Da queste cifre imponenti – alle quali è sotteso un enorme sforzo in termini di risorse umane, legali e finanziarie – le banche rispondono con la formazione. Lo testimoniano le cifre fornite ad aprile dal Fondo banche assicurazioni (Fba), lo strumento paritetico interprofessionale per la formazione continua nel credito e nelle assicurazioni, istituito a luglio 2008 da Abi, Ania, Cgil, Cisl e Uil. Secondo gli ultimi dati, presentati a metà aprile, in cinque anni Fba ha gestito risorse per 335,5 milioni, finanziando quasi un milione e mezzo di corsi a oltre 381mila addetti di 1.108 aziende (ogni addetto ha seguito più corsi).

Ma la normativa è in costante aggiornamento e la formazione la insegue. Tra i temi caldi non ci sono solo i tassi nei finanziamenti alla clientela, ma anche la gestione del contante e il riciclaggio, con la previsione del nuovo reato di autoriciclaggio

contenuta nella *voluntary disclosure*. Ecco perché la formazione è centrale nel confronto tra Abi e sindacati per il rinnovo del contratto nazionale di categoria, per il quale DirCredito, Fabi, Fiba/Cisl, Fisac/Cgil, Sinfub, Ugl Credito e Uilca da un lato e UniSin dall'altro puntano sull'erogazione di nuovi servizi alla clientela da parte dei bancari.

nicola.borzi@ilsolare24ore.com

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Il cittadino più attento sul versante delle tutele

La maggioranza dei clienti dimostra di non sapere quali enti vigilano sugli intermediari

Antonio Criscione

■ Un rapporto squilibrato, a danno dei cittadini ovviamente, quello dei clienti con le banche. Almeno ne è convinta la maggior parte degli italiani, secondo quanto indicato dal campione interrogato nel sondaggio realizzato in esclusiva per Plus24 da Ipr Marketing, diretto da Antonio Noto. È il 68 per cento degli italiani infatti a pronunciarsi in questo senso, con punte del 78 tra gli over 55 che si confermano come i più sospettosi un po' in tutte le risposte del sondaggio. Una risposta che dovrebbe mettere però in allarme è quella data alla domanda sulla vigilanza sulle banche. Quasi la metà degli italiani, ovvero il 45 per cento, ritiene infatti che non ci sia nessuno a sorvegliare le banche. Solo il 22% ritiene che questo sia un compito della Banca d'Italia.

Un dato allarmante perché, combinato con quello relativo alla percezione di uno squilibrio nel rapporto con le banche, dà l'idea di un cittadino che si sente inerme e senza aiuto di fronte a un soggetto molto più forte nel reciproco rap-

porto. Tanto più preoccupante se si considera che sono le fasce più giovani della popolazione (quelle tra 18 e 54 anni) che esprimono una quota più alta di soggetti che non ritengono che ci sia qualcuno a vigilare sul sistema finanziario, con una percentuale solo di un punto inferiore alla metà del campione.

Gli italiani si mostrano poi molto avvertiti per quanto riguarda le promesse di consulenze che promettono il taglio degli interessi. Nel 51% dei casi infatti affermano che chiederebbero per prima cosa quanto un'operazione del genere potrebbe costare loro. Solamente il 14% (che pur tuttavia rappresenta un mercato notevole per coloro

che fanno questo tipo di operazioni) dice che accetterebbe sicuramente l'offerta così ricevuta. Mentre invece il 4% si mostra allettato solo dalla promessa di riuscire a fare azzerare gli interessi sui mutui.

Tornando invece al rapporto con gli istituti, una stretta minoranza afferma di non aver dovuto mai chiedere spiegazioni alla banca su prassi o decisioni adottate in merito al proprio conto. Si tratta del 52 per cento, mentre il 46 ha affermato di sì. Siccome non si tratta di una competizione per aggiudicarsi un seggio, anche questo dato sembra preoccupante, perché il 46 per cento del campione che afferma il contrario non rappresenta un dato proprio irrilevante. Tanto più se si considera che proprio questa domanda ha avuto un numero di risposte indeterminate (non so) molto basso: solo il 2 per cento.

Interessante è che il 59 per cento degli intervistati affermi di andare a controllare gli interessi praticati dalla banca, ma questa percentuale è sotto il 50 per le prime due categorie e sale all'81 per gli over 55. Nelle fasce più giovani invece non effettuano nessun controllo nel 54% dei casi tra i più giovani e per il 50 nella fascia intermedia. Ma invece risulta alto il numero di coloro che sono informati che anche nelle condizioni applicate dalle banche si può realizzare una situazione di usura (74% degli intervistati).

a.criscione@ilssole24ore.com

© RIPRODUZIONE RISERVATA

GLI ORIENTAMENTI DEGLI ITALIANI

◆ Domande...

Secondo il sondaggio di Ipr Marketing indica che il 46 per cento degli italiani ha dovuto chiedere alle banche chiarimenti sulle condizioni applicate ai propri conti correnti.

◆ ... e risposte insufficienti

Se però si chiede quanti sono soddisfatti delle risposte ricevute, una percentuale molto alta, ovvero il 56 per cento, afferma che la replica dell'istituto non era soddisfacente.

La fotografia di IPR Marketing

Valori per età ed area geografica del rispondente, in percentuale

	TOT	ETÀ IN FASCE			AREA DI RESIDENZA		
		18-34	35-54	55 E OLTRE	NORD	CENTRO	SUD/ISOLE
Ha mai sentito parlare di usura per le condizioni applicate dalle banche a conti correnti, prestiti, leasing, mutui?							
Si	//A/	65	64	//%V/	86	58	67
No	21	34	25	8	12	37	24
Non indica	5	1	11	2	2	5	9
Pensa che il rapporto tra banche e cittadini sia equilibrato/squilibrato?							
Squilibrato	68	57	65	78	69	58	73
Equilibrato	20	18	29	14	20	29	15
Non indica	12	25	6	8	11	13	12
Ha mai verificato quanto la banca preleva di interessi sui suoi conti?							
Si	59	42	48	//%A/	74	53	42
No	37	54	50	13	22	46	51
Non indica	4	4	2	6	4	1	7
Se avesse dei problemi sugli interessi applicati dalla banca, si rivolgerebbe:							
Associazione di consumatori	AB	54	41	42	63	35	26
Avvocato di fiducia	27	26	34	22	13	36	43
Arbitro bancario finanziario	6	5	3	9	1	20	3
Ad altro organismo di mediazione	5	4	1	10	7	4	3
Non indica	17	11	21	17	16	5	25
Ha mai dovuto chiedere spiegazioni alla banca in merito al finanziamento?							
No	52	63	51	44	53	35	59
Si	46	33	47	//%A/	43	64	40
Non indica	2	4	2	1	4	1	1
È stato soddisfatto della risposta ottenuta?							
No	56	64	54	54	52	59	60
Si	38	24	39	AA	39	37	37
Non indica	6	12	7	2	9	4	3
Secondo lei c'è qualcuno che vigila sull'operato delle banche rispetto ai clienti?							
Si, la Banca d'Italia	22	18	15	31	26	18	18
Si, l'associazione bancaria (Abi)	12	4	15	17	20	4	7
Si, il ministero dell'Economia	3	1	8	1	1	16	1
Si, altro	2	4	1	1	1	1	4
No	45	49	49	37	38	55	46
Non indica	16	24	12	13	14	6	24
Se le offrissero di verificare l'usurarietà del suo mutuo-prestito, Lei...							
Prima verificherebbe quanto costa il servizio	//%A/	65	41	50	53	44	53
Accetterebbe sicuramente	14	13	24	6	15	11	15
Non accetterebbe se promettessero soluzioni miracolistiche	13	4	12	20	9	35	4
Accetterebbe solo se riuscissero ad azzerarle gli interessi	4	1	6	4	7	1	1
Non indica	18	17	17	20	16	9	27

I QUESTIONARI

Le interviste sono state condotte con il sistema Telematico "Tempo Reale"

IL CAMPIONE

Panel 1.000 residenti in Italia, disaggregati per sesso, età ed area di residenza. Rispondenti: 93%

IL PERIODO

Le interviste sono state realizzate il 1° luglio 2014

IL COMMITTENTE E IL FORNITORE

Plus24 - Il Sole 24 Ore; IPR Marketing - www.iprmarketing.it - direttore: Antonio Noto