



2015

---

**RAPPORTO PIT SERVIZI  
SULLA STRADA DEL  
CONSUMATORE:  
DA SPETTATORE A PROTAGONISTA**

---

Focus

SERVIZI BANCARI E ASSICURATIVI

## Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.





Fare “informazione civica” è una delle attività ordinarie di Cittadinanzattiva e il filo conduttore di questa collana che porta la sua firma.

Informazione civica è la “*produzione di informazioni da parte dei cittadini e a partire dal loro punto di vista, orientata alla trasformazione della realtà*” (Giovanni Moro, *Manuale di cittadinanza attiva*).

Mobilizzare i cittadini intorno a un problema che li interessa o li coinvolge, accrescere la loro capacità di osservare la realtà e di raccogliere dati, mettere a punto le informazioni prodotte e usarle per definire, comunicare e far contare il proprio punto di vista nelle questioni di rilevanza pubblica e sociale, è una delle modalità scelte da Cittadinanzattiva per tutelare i diritti e prendersi cura dei beni comuni. Questo approccio ha permesso di portare all'attenzione generale problemi che, pur comportando pesanti conseguenze sulla vita dei cittadini, erano stati fino a quel momento ignorati o sottovalutati. A partire dalla sicurezza scolastica, argomento per molti anni considerato secondario, e a cui abbiamo dedicato da oltre dieci anni un Rapporto annuale *Sicurezza, qualità e comfort a scuola*. O, ancora, le priorità del Servizio Sanitario Nazionale che emergono dalle segnalazioni dei cittadini che ogni anno si rivolgono al servizio di consulenza e tutela del Tribunale per i diritti del malato e che confluiscono nel *Rapporto PiT Salute*. Così come una analisi degli effetti reali del federalismo in sanità, in termini di differenza di servizi, qualità e accesso, ad esempio, che viene resa evidente nel *Rapporto annuale dell'Osservatorio civico sul federalismo in sanità*; o quella resa dal *Rapporto annuale sulle politiche della cronicità*, in cui decine di associazioni di pazienti concorrono alla creazione di una fonte di informazione diversa e puntuale su come nel nostro Paese vengano affrontate le necessità dei pazienti affetti da patologie croniche e rare. Ma la collana offrirà anche una analisi civica delle difficoltà affrontate quotidianamente dai cittadini consumatori e l'elaborazione di proposte per il superamento delle criticità, con il *Rapporto PiT Servizi*, su ambiti come i servizi di pubblica utilità e i servizi finanziari, bancari e assicurativi.

Sostienici con una donazione: ci permetterai di conservare gratuito il nostro servizio di ascolto, informazione e tutela a disposizione di tutti i cittadini. 20 euro sono il costo che Cittadinanzattiva sostiene, in media, per tutelare i diritti di una persona che si rivolge gratuitamente al servizio Pit, che nel solo 2012 ha aiutato 36.470 persone a vedere riconosciuti i propri diritti. E questa quota può anche essere dedotta dalle tasse. Questo è solo uno dei possibili esempi con cui puoi sostenerci: ma puoi scoprire di più sul nostro sito, alla pagina **[www.cittadinanzattiva.it/aderire-attivarti.html](http://www.cittadinanzattiva.it/aderire-attivarti.html)**



2015

---

**RAPPORTO PIT SERVIZI  
SULLA STRADA DEL  
CONSUMMATTORE:  
DA SPETTATORE A PROTAGONISTA**

---

Focus

SERVIZI BANCARI E ASSICURATIVI

**FrancoAngeli**

Copyright © 2015 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it).*

# *Indice*

**Premessa**

pag. 7

## **Parte prima - I servizi bancari**

1. Il settore bancario e l'Europa	» 11
1.1. La vigilanza bancaria	» 11
1.2. La novità: il bail-in	» 12
1.3. La Direttiva mutui	» 14
1.4. Una campagna per i cittadini	» 15
2. Il settore bancario e lo scenario nazionale	» 16
2.1. Il sovraindebitamento	» 16
2.2. L'educazione finanziaria	» 17
2.3. La cessione del quinto	» 17
2.4. I mutui	» 18
2.5. L'anatocismo	» 19
2.6. Il Prestito Vitalizio Ipotecario	» 20
2.7. La lotta al contante	» 21
3. Il settore bancario alla prova del quotidiano: il punto di vista dei consumatori	» 22
3.1. Servizi bancari e finanziari. Dati aggregati	» 22
3.2. Qualche dato dei reclami dell'Arbitro Bancario Finanziario	» 23
3.3. Credito al consumo	» 24
3.4. Il mutuo	» 33
3.5. Conto corrente	» 36
3.6. Le nostre proposte	» 39

## **Parte seconda - I servizi assicurativi**

1. Il settore assicurativo e l'Europa	pag. 41
1.1. La direttiva sulla distribuzione assicurativa	» 42
1.2. Regole sui prodotti di investimento al dettaglio (PRIPS)	» 43
2. Il settore assicurativo e lo scenario nazionale	» 44
2.1. I dati sui costi	» 44
2.2. Archivio Antifrode	» 44
2.3. L'attestato di rischio	» 45
2.4. La Tariffa Italia	» 45
3. Il punto di vista dei consumatori	» 47
3.1. Gli ambiti dei servizi assicurativi	» 47
3.2. La polizza RC Auto	» 48
3.3. Polizze Vita/Infortuni/Salute	» 52
3.4. Le nostre proposte	» 53
<b>Ringraziamenti</b>	» 55



## *Premessa*

La nascita del servizio di assistenza e consulenza ai cittadini-consumatori, Progetto Integrato di Tutela, è stata possibile grazie all'Europa, e il rapporto PiT Servizi, quest'anno giunto alla quindicesima edizione, continua a guardare a quell'Europa che sulle politiche dei consumatori sollecita la riflessione sul ruolo del consumatore stesso attraverso le parole della commissaria Věra Jourová, che bene delineano lo scenario dei prossimi anni e delle prossime sfide.

*“Mettere il consumatore al centro:  
più libertà, più diritti, più scelta” \**

La priorità della Commissione Juncker è quella di spingere il consumatore ad assumere un ruolo da protagonista nel mercato unico digitale. Sarà quindi determinante completare la riforma relativa alla protezione dei dati e rendere più moderne e semplici le norme per gli acquisti online e digitali. Tale mercato, una volta completato, avrà il potenziale per diventare il motore della crescita economica nell'UE.

L'economia della condivisione (sharing economy), oggi al centro della discussione, potrà svilupparsi solo potendo contare sulla tecnologia digitale, visto che si condividono non solo prodotti e servizi, ma anche molti dati personali.

Una recente indagine Eurobarometro ha dimostrato che il 43% degli utenti Internet nell'UE teme l'uso improprio dei dati personali

*\* Dal discorso di Věra Jourová, Commissaria Giustizia, consumatori e parità di genere, in occasione della Giornata europea del consumatore, marzo 2015.*

e il 42% non ritiene sicuri i pagamenti on-line. Di conseguenza la riforma della normativa europea sulla protezione dei dati è una questione prioritaria.

Per quanto riguarda i consumatori, la Direttiva sui diritti è già realtà. Ma per essere efficaci ed ispirare fiducia tali norme devono essere note sia ai consumatori che ai venditori. Non devono essere solo enunciate sulla carta ma produrre risultati sostanziali all'atto pratico.

Ecco perché, da maggio dello scorso anno, è in corso una campagna di informazione sui diritti dei consumatori in 8 Stati membri dell'UE con l'intenzione di aggiungerne altri 6 nel corso dell'anno.

È necessario che i consumatori siano adeguatamente informati dei loro diritti in occasione della richiesta di un prestito, come prescritto dalla direttiva sul credito al consumo per gli importi tra i 200 e i 75.000 € Entro fine 2015 verrà lanciata una campagna di informazione in tema di credito al consumo, in tre Stati membri, puntando in particolare sulle classi di giovani consumatori che sono quelle più vulnerabili.

Altro elemento cruciale per la tutela dei consumatori è la risoluzione delle controversie online. Nel 2016 la piattaforma online a ciò destinata diventerà operativa e aiuterà consumatori e venditori a risolvere le questioni connesse ai contratti on line.

I diritti e le tutele dei consumatori devono essere attuati in maniera efficace in tutta l'UE, e continueremo a vigilare per individuare e «spazzare» via pratiche illegali e fraudolenti diffuse soprattutto mediante web.

È necessario spingere fuori dal mercato tali pratiche anche per indirizzare il consumatore verso scelte responsabili in termini sociali e ambientali. A tal fine la Commissione lavora costantemente per la predisposizione di linee guida da indirizzare alle imprese e alle autorità di regolamentazione.

I consumatori devono essere al centro dei nuovi mercati energetici, con la possibilità di accedere alla fornitura dei servizi a prezzi equi e l'opportunità di produrre autonomamente la propria energia.

Ma che significato assume questo insieme di regole e diritti nella sharing economy? Innanzitutto, non esiste un unico modello di sharing economy ma nuovi modelli di business che vanno dai vicini di casa che condividono il tosaerba a compagnie di taxi a livello mon-

diale. È evidente che la sharing economy si spinge oltre confini di norme e regolamenti esistenti.

A mio avviso la sharing economy aumenta la responsabilità dei consumatori. Essi accettano di partecipare a qualcosa di non normato quando utilizzano tali modelli di condivisione.

Personalmente apprezzo la diffusione di questi nuovi atteggiamenti e strumenti di condivisione e ne comprendo pienamente la popolarità, soprattutto tra i giovani. D'altro canto è però necessario che coloro che li utilizzano siano consapevoli di farlo in un contesto privo di regole e diritti, al di fuori della rete di protezione della legislazione esistente.

Ritengo che le norme comunitarie sui consumatori non dovrebbero essere di ostacolo ai consumi collettivi. La sharing economy è un'opportunità per imprese e consumatori. La condivisione può rendere i mercati più competitivi, offrire ai consumatori maggiore scelta e prezzi più vantaggiosi e indirizzare verso modalità di consumo più sostenibili.

Ma grandi opportunità portano con sé anche grandi responsabilità. Le tasse che sono dovute devono essere pagate. I diritti dei consumatori, la salute e le norme di sicurezza devono essere rispettati e in nessun modo minati.



## *1. Il settore bancario e l'Europa*

### **1.1. La vigilanza bancaria**

La Commissione ha lavorato alla creazione di un'Unione Bancaria, in grado di rinsaldare le basi del settore bancario e ripristinare la fiducia nell'euro, in una prospettiva a più lungo termine di integrazione economica e di bilancio. Dal 1 gennaio 2014 tutte le banche della zona euro sono soggette a vigilanza europea.

La mancanza di regole uniformi per il settore bancario ha condotto ad arbitraggi regolamentari; divergenze nel reporting che hanno ostacolato una veloce ricognizione dei rischi per i gruppi bancari transfrontalieri e la comparabilità tra banche; disfunzioni nel coordinamento tra le vigilanze nazionali. Regole e pratiche diverse hanno reso meno efficace la supervisione dei gruppi. Spesso, la leva regolamentare è stata usata per favorire campioni nazionali o attrarre volumi crescenti di attività finanziaria sulle piazze locali. Il risultato è stato un indebolimento delle difese per la stabilità del settore bancario europeo.

La consapevolezza dei limiti di questo approccio ha condotto alla costituzione di un sistema europeo di supervisione bancaria. La creazione di un sistema integrato di vigilanza sulle banche era una possibilità già prevista. Le vigilanze nazionali, oltre a rimanere titolari di estesi poteri autonomi, si arricchiscono per la messa in comune della supervisione europea. Al vertice del meccanismo si colloca il Consiglio di Vigilanza in cui siedono con diritto di voto i rappresentanti di tutte le autorità nazionali dei paesi del Meccanismo Unico. Spetta al Consiglio di Vigilanza formulare proposte di decisione al Consiglio

Direttivo della BCE, cui compete l'approvazione definitiva attraverso un processo di silenzio-assenso ovvero l'espressione del dissenso per motivi di politica monetaria. Supportata da presidi volti a garantire l'indipendenza della funzione di vigilanza da quella di politica monetaria, tale allocazione di poteri rappresenta un punto di forza della nuova architettura e favorisce, nell'avvalersi della visione d'insieme del decisore ultimo, scelte in grado di perseguire meglio gli obiettivi della solidità, integrazione e stabilità del sistema bancario. Come noto, alla BCE spetta l'esercizio della vigilanza diretta sugli intermediari di maggiore rilevanza. Nei confronti delle banche meno rilevanti, la BCE è invece fondamentale tenuta a garantire l'uniformità dell'azione di vigilanza, affidata alle autorità nazionali. A questo fine alla BCE sono attribuiti i poteri necessari per favorire l'allineamento delle prassi di supervisione, inclusa la possibilità di ricondurre alla propria responsabilità la vigilanza diretta di banche minori. Per tutte le banche le decisioni strategiche, quali quelle relative all'accesso al mercato e agli assetti proprietari, sono affidate all'interazione tra BCE e autorità nazionali, che hanno compiti istruttori. È stato in definitiva conseguito un buon equilibrio tra un'ampia visione accentrata, che vede al suo culmine organi espressione dei paesi partecipanti, e un altrettanto ampio grado di decentramento operativo, necessario a garantire il funzionamento di un sistema tanto articolato.

L'Unione Bancaria è un progetto essenziale per completare l'Unione Economica e monetaria, che non potrebbe che fornire maggiori garanzie ai consumatori finali.

## **1.2. La novità: il bail-in**

Per decenni il conto dei dissesti creditizi è stato ripianato dagli Stati, con il ricorso alla fiscalità o ai Fondi di garanzia, come avvenuto in molti casi anche in Europa dopo il crack di Lehman Brothers: secondo Eurostat, a fine 2013 gli aiuti ai sistemi creditizi nazionali per reggere l'urto della crisi finanziaria globale avevano accresciuto il debito pubblico di quasi 250 miliardi in Germania, quasi 60 in Spagna, mentre in Italia il sostegno pubblico è stato di circa 4 miliardi. Dall'anno prossimo invece a pagare il conto di errori di gestione

ed eventuali illeciti del management saranno chiamati innanzitutto gli azionisti, in subordine gli obbligazionisti e, se non bastassero i loro sacrifici, anche i consumatori (i correntisti). Il primo gennaio 2016, quindi, entrerà in vigore la direttiva BRRD (Bank Recovery and Resolution Directive) che regola le crisi bancarie.

In pratica, non appena subentra la crisi di una banca, le perdite vengono assorbite seguendo una gerarchia di priorità. Così funzionerà il bail-in.

Con il termine bail-in, che si può tradurre in «salvataggio interno», si definisce la svalutazione di azioni e crediti e la loro conversione in azioni per assorbire le perdite e ricapitalizzare la banca in difficoltà (o una nuova entità che ne continui le funzioni essenziali). Dal bail-in sono escluse alcune passività:

- i depositi di **importo fino a 100mila** euro (protetti dal sistema di garanzia dei depositi);
- passività garantite come **covered bonds** e altri strumenti garantiti;
- passività derivanti dalla detenzione di beni della clientela (come ad esempio **il contenuto delle cassette di sicurezza**) o in virtù di una relazione fiduciaria (come **i titoli detenuti in un conto apposito**);
- passività **interbancarie** (ad esclusione dei rapporti infragruppo) con durata originaria inferiore a 7 giorni;
- passività derivanti dalla **partecipazione** ai sistemi di pagamento con una durata residua inferiore a 7 giorni;
- **debiti verso dipendenti**, debiti commerciali e quelli fiscali purché privilegiati dalla normativa fallimentare.

Sui depositanti va puntualizzato che, anche per la parte eccedente i 100mila euro, i depositi ricevono un trattamento preferenziale: saranno infatti toccati solo nel caso in cui il bail-in di tutti gli strumenti con un grado di protezione minore nella gerarchia fallimentare non fosse sufficiente a coprire le perdite e a ripristinare un livello adeguato di capitale. I depositi al dettaglio eccedenti i 100mila euro possono inoltre essere esclusi dal bail-in in via discrezionale, al fine di evitare il rischio di contagio e preservare la stabilità finanziaria a condizione che il bail-in sia stato applicato ad almeno l'8% del totale delle passività.

### 1.3. La Direttiva mutui

Il mercato mutui deve essere caratterizzato da trasparenza e efficienza. Per questo occorre un quadro normativo uniforme, che garantisca la stabilità del settore e rinnovi la fiducia dei consumatori.

Questo è stato il duplice obiettivo alla base del Mortgage Credit Directive, la Direttiva Ue sui mutui 2014/17, che sta trovando applicazione anche in Italia e che vuole rispondere alla crisi di fiducia degli attori del settore immobiliare, acquirenti e venditori in primis, duramente messi alla prova dalla situazione economico finanziaria degli anni passati.

Non è un mistero che negli ultimi anni parecchi mutuatari abbiano riscontrato difficoltà nel rimborsare i prestiti e che le attività delle associazioni stesse siano state indirizzate nel fornire una risposta in tal senso.

La problematica è stata oggetto di analisi da parte della Commissione Europea, che già nel marzo 2003, aveva promosso un iter di valutazione delle barriere che ostacolavano il mercato interno dei contratti di credito inerente i beni immobili residenziali.

Nel 2007 è stato ufficializzato il Libro bianco sull'integrazione dei mercati UE del credito ipotecario: tra gli oggetti dello studio, un'attenzione particolare era stata dedicata alle opzioni politiche per l'informativa precontrattuale, le banche dati relative ai crediti, il merito di credito, il tasso annuo effettivo globale (TAEG) e la consulenza sui contratti di credito.

In seguito la Commissione ha costituito un Gruppo di esperti sulle informazioni storiche sui crediti volto ad elaborare un pacchetto di misure per ottimizzare l'accessibilità, la comparabilità e la completezza dei dati sui crediti. Il Mortgage Credit Directive si inserisce dunque in un processo lungo ed articolato nel tempo, costituendo una sorta di punto di svolta.

Tra le principali novità introdotte troviamo disposizioni sulle informazioni pre-contrattuali e riguardanti il periodo di vita del contratto, la protezione contro l'inadempienza e la disciplina delle operazioni di marketing e pubblicità.

Il consumatore dovrà ricevere tutti i dettagli sul proprio mutuo prima della stipula, in modo tale che sia comparabile con prodotti analoghi e che siano esplicitati costo totale e conseguenze finanzia-



rie. Previsto un periodo di sette giorni per esercitare il diritto di recesso. Dal momento in cui il contratto entra in vigore, il mutuatario ha facoltà di rimborsare il prestito senza il pagamento per l'estinzione anticipata.

Inoltre vengono stabiliti dei limiti per il marketing e la pubblicità di prodotti creditizi e delle note specifiche per la gestione delle informazioni sul tasso del finanziamento.

In Italia la normativa è in fase di recepimento e sarà necessario vigilare su una norma armonizzatrice a livello comunitario nella legislazione italiana, che afferma che *«gli Stati membri possono prevedere che il creditore abbia diritto, laddove giustificato, a un indennizzo equo e obiettivo per gli eventuali costi direttamente connessi al rimborso anticipato»* del mutuo, azzerando quella che era stata una conquista per i consumatori negli anni passati, con la graduale eliminazione delle penali per l'estinzione anticipata.

#### **1.4. Una campagna per i cittadini**

Cittadinanzattiva aderisce alla **campagna ZeroZerocinque sul TTF**. La tassa sulle transazioni finanziarie, TTF, è un'imposta estremamente ridotta, ad esempio dello 0,05%, su ogni compravendita di strumenti finanziari. Il peso della tassa diventa progressivamente più alto tanto più gli obiettivi sono di breve periodo. Realizzando 100 operazioni di compravendita sullo stesso titolo dovrei pagare la TTF 100 volte, il che renderebbe l'operazione speculativa economicamente sconsigliata. In altre parole la tassa rappresenta uno strumento di straordinaria efficacia nel contrastare le speculazioni finanziarie e contribuirebbe a riportare al ruolo della finanza come un mezzo al servizio dell'economia e della società. La TTF si limita ai mercati finanziari. Altri trasferimenti, come i pagamenti per beni e servizi, le prestazioni lavorative, le rimesse dei migranti, i prestiti interbancari e ogni operazione delle banche centrali non verrebbero tassati in alcun modo.

## *2. Il settore bancario e lo scenario nazionale*

### **2.1. Il sovraindebitamento**

Continua a registrarsi un significativo incremento nel livello di indebitamento delle famiglie anche nell'ultimo anno.

Tale fenomeno ha suscitato interesse e preoccupazione, attirando l'attenzione di istituzioni nazionali e internazionali, in primo luogo per le conseguenze economiche e sociali che il fenomeno determina sulle famiglie indebitate, in particolare in un periodo di crisi. Il tema del sovraindebitamento ha infatti un impatto immediato sulla vita delle famiglie e dei consumatori, inoltre può causare una possibile causa di esclusione e disagio sociale e portare alla povertà.

Una scelta, questa di indebitarsi, che risulta abbastanza nuova per gli italiani che, da popolo di piccoli risparmiatori, si è trasformato in uno di indebitati. Formiche che hanno lasciato il posto alle cicale e che ora si ritrovano troppo spesso sempre più strozzate, perché non ce la fanno più a pagare le rate. Tanto che secondo gli ultimi dati della Centrale Rischio della Banca d'Italia, degli oltre 130 miliardi euro di sofferenze bancarie (le rate che i debitori non sono riusciti a pagare in tempo) accumulate da famiglie e imprese lo scorso anno, quasi un quarto finisce nelle mani delle società di recupero crediti.

Ma la novità è stata una sentenza del Tribunale di Busto Arsizio, in provincia di Varese. Ricorrendo al cosiddetto «Piano del consumatore», una donna in cassa integrazione si è vista ridurre il proprio debito da 86.000 a 11.000 euro.

La legge n.3 del 2012, che regola la «Composizione della crisi da sovraindebitamento» prevede la possibilità per i consumatori in crisi economica di rinegoziare i propri debiti con i creditori sulla base di

un piano di ristrutturazione del debito: il *Piano del consumatore* appunto. In caso di approvazione, il Piano permette di sospendere tutte le procedure esecutive (sia quelle già in corso, sia quelle che devono partire) e di risolvere i propri debiti, senza doverli necessariamente ripagare interamente. Ma sono necessari determinati requisiti per poter accedere alla procedura.

Possono chiedere di accedere al Piano del consumatore i consumatori, cioè le persone fisiche, che hanno contratto debiti solo per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta. I debiti sono talmente alti che il consumatore non può oggettivamente risanarli con il proprio patrimonio. I debiti contratti dipendono da cause esterne e sopravvenute a lui non imputabili. È necessario fornire una documentazione e la procedura può essere attivata una sola volta ogni 5 anni. L'obiettivo della legge è quello di dare l'opportunità ai debitori che si trovano in situazioni critiche di riacquistare un ruolo attivo nell'economia e nella società, senza restare schiacciati dal carico dell'indebitamento preesistente.

## **2.2. L'educazione finanziaria**

Tra le proposte degli ultimi anni si è sempre ripresentata la richiesta di una ricognizione sul tema dell'educazione finanziaria, finalmente accolta.

È partita, promossa da Banca d'Italia e in partnership con la Fondazione Rosselli, una mappatura sulle attività di educazione finanziaria. La mappatura coinvolgerà oltre 500 enti pubblici e privati, saranno condivisi innanzitutto con i soggetti oggi coinvolti sul tema, perché possano essere da stimolo a un miglioramento dei programmi e alla creazione di nuove sinergie. I risultati di questo percorso dovranno essere di supporto all'elaborazione di una «strategia nazionale» condivisa e partecipata di alfabetizzazione finanziaria.

## **2.3. La cessione del quinto**

In seguito alle difficoltà di erogare credito da parte degli istituti bancari, è aumentato il ricorso a uno strumento come quello della

cessione del quinto. Dipendenti (o i pensionati) possono facilmente ottenere liquidità direttamente dall'azienda (o dall'ente pensionistico) che non può esimersi dall'accettare la richiesta. Tanto che, secondo Assofin, nel 2013 la lieve ripresa che si è registrata nel comparto dei prestiti (+2,4%) è dovuta principalmente alla cessione del quinto dello stipendio.

La rata dei prestiti con cessione del quinto può avere un importo massimo pari al 20% del salario, ovvero ad un quinto della busta paga o della pensione valutato al netto delle ritenute. La sua durata è di minimo 24 mesi per un massimo di 10 anni e, nel caso dei pensionati, il prestito deve essere estinto interamente entro l'ottantacinquesimo anno di età del richiedente. La legge 80/2005 ha esteso la possibilità di usufruire della cessione del quinto anche ai pensionati pubblici e privati, per periodi non superiori ai dieci anni.

Proprio per le sue modalità di rimborso, la cessione del quinto annulla ogni rischio di insolvenza del debitore. Per questo motivo, i prestiti possono essere richiesti anche da persone protestate o segnalate alle centrali rischi come cattivi pagatori. Il costo complessivo del finanziamento è diventato molto alto, in media 15-20% con punte anche fino al 25%, a seguito dei possibili elevati costi accessori, come spese di intermediazione, di gestione e costi assicurativi. È possibile l'estinzione anticipata, ma è necessario monitorare sia i contratti assicurativi collegati, sia agli interessi versati in anticipo per l'intera durata del prestito che la quota delle spese sostenute inizialmente.

L'aumentare del contenzioso in materia di finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio, anche da parte dell'ABF ha fatto mettere in agenda una revisione della normativa e un maggior lavoro sulla trasparenza.

## **2.4. I mutui**

Presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze è stato istituito il Fondo di garanzia per i mutui per la prima casa, gestito da Consap.

L'erogazione è disciplinata con il Protocollo d'intesa tra il Ministero dell'Economia e delle Finanze e l'ABI. Tramite il Fondo è lo Stato ad offrire ai cittadini garanzie per l'accensione di mutui ipotecari per l'acquisto - ovvero per l'acquisto e per interventi di ristruttu-

razione e accrescimento di efficienza energetica - di unità immobiliari da adibire ad abitazione principale prima casa. Fra febbraio e luglio 2015 ammontano a 83 milioni di euro i nuovi mutui garantiti mentre altri 88 milioni sono in fase di erogazione. Il Fondo, con una dotazione, a regime, di circa 650 milioni (che potrà essere incrementata con contributi di Regioni e altri enti/organismi pubblici), potrà offrire garanzie su finanziamenti ipotecari per un ammontare complessivo stimato in circa 20 miliardi di euro.

La possibilità di chiedere un mutuo coperto dalle garanzie del fondo è aperta a tutti, basta che l'immobile da acquistare rispetti i requisiti previsti dal regolamento. In presenza di richieste eccessive, o di domande pervenute nello stesso giorno, la priorità viene assegnata alle giovani coppie coniugate con o senza figli, ai nuclei familiari monogenitoriali con figli minori conviventi, ai conduttori di case popolari e anche ai giovani di età inferiore a 35 anni titolari di un rapporto di lavoro atipico. Va detto, inoltre, che chi richiede il mutuo non deve risultare proprietario di altri immobili a uso abitativo, a eccezione di quelli acquisiti per successione a causa di morte, anche in comunione con altro successore, e che siano in uso a titolo gratuito a genitori o fratelli.

L'ABI e le principali Associazioni dei Consumatori hanno sottoscritto un nuovo Accordo per ampliare le misure di sostegno alle famiglie in difficoltà, in attuazione dell'art. 1 comma 246, della legge 23 dicembre 2014 n. 190 (c.d. Legge di Stabilità). L'Accordo prevede la sospensione, fino ad un massimo di 12 mesi, del pagamento della quota capitale dei finanziamenti a medio lungo termine.

Alla luce del lavoro svolto negli anni passati con il Piano Famiglia, la previsione della sospensione soltanto della quota capitale non è assolutamente significativa come supporto alle famiglie in difficoltà. Tramite l'accordo, le associazioni firmatarie hanno tentato di rendere lo strumento più vicino alle esigenze dei consumatori deboli.

## **2.5. L'anatocismo**

Il divieto di anatocismo è operante dal 1° gennaio 2014, ma fino alla scorsa primavera non era stata ancora adottata la deliberazione del CICR (Comitato Interministeriale per il Credito ed il Risparmio)