

Spazio alle associazioni dei consumatori

Il credito ai consumatori oggi.
Legislazione e strumenti di tutela.

di Fabio Picciolini
*Segretario Nazionale
ADICONSUM e Presidente
di Consumers'Forum*



Qualsiasi voglia essere l'angolatura da cui partire, parlare di credito e di quello ai consumatori in particolare è, oggi, molto difficile.

Per l'accesso al credito i richiami delle imprese, quasi dieci milioni di cittadini che non hanno un rapporto bancario, né attivo né passivo, la riduzione del credito concesso, sono un continuo campanello d'allarme.

Per la gestione dei crediti, la crisi, le difficoltà finanziarie delle famiglie e delle imprese, particolarmente medio piccole, sono sotto gli occhi di tutti.

C'è poi l'aspetto legislativo, europeo e nazionale, di primo e di secondo grado. Normazione che pone imprese bancarie e consumatori di fronte a continue modifiche e aggiornamenti, spesso neppure di facile comprensione.

Quest'aspetto è spesso riservato alle istituzioni o al management delle aziende e gli operatori e i clienti



si trovano solo ad applicarle o a subirle, non sempre con una loro piena conoscenza, mentre i primi a essere coinvolti sono proprio questi ultimi.

Si vuole, quindi, provare a esaminare questo argomento, lasciando a futuri contributi l'analisi degli altri aspetti, accesso e gestione del credito, certamente non meno importanti.

Sono ormai cinque anni, almeno, che il comparto del credito è percorso, per quanto importante e utile, da un fiume in piena di nuove normative.

Si potrebbe risalire alle "Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari" previste dal Decreto legislativo 262/2005 ma, solo per avere un punto di partenza, nel 2009 furono emanate le nuove norme sulla trasparenza bancaria che definirono gli standard minimi per la predisposizione dei documenti informativi (struttura dei documenti, informazioni essenziali da fornire, scelte lessicali, standardizzazione di alcune tipologie di contratti più diffusi) e disposero che le norme si dovessero applicare sia nella fase precontrattuale, precedente la sottoscrizione del contratto (do-



nazione del tasso di usura.

La legge 3/2012, che ha introdotto il cosiddetto fallimento familiare e le norme per il concordato delle imprese non fallibili.

Ancora, la revisione della normativa dell'arbitro bancario finanziario e l'introduzione del conto di base, pur non avendo ancora avuto il successo sperato, e le modifiche fiscali che hanno aumentato e reso più complesse le ritenute fiscali relative ai rapporti bancari.

Il richiamo per i comportamenti degli operatori, sia di Banca d'Italia (ad esempio, per la cessione del quinto) sia dall'IVASS, ex Isvap, (ad esempio, per le assicurazioni collegate alla concessione di un finanziamento).

Saltando interventi "minori", quelli amministrativi, di governance e quelli di altre istituzioni (Antitrust, privacy), e quelli probabilmente dimenticati, **a breve entrerà in vigore la nuova normativa sulla trasparenza bancaria e saranno emanati alcuni Regolamenti attuativi**; subito dopo (1° febbraio 2014) prenderà avvio l'area unica europea dei pagamenti (SEPA). Poi, appena approvata in via definitiva, si avvierà il recepimento della Direttiva a livello europeo denominata per il credito residenziale, in Italia credito fondiario e ipotecario.

L'insieme delle norme ha portato a modifiche importanti sia per la struttura degli operatori (unico albo società finanziarie, riforma degli intermediari del credito - agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi - introduzione nel TUB della normativa sul microcredito), sia per migliorare la stabilità del comparto e la correttezza degli operatori (trasparenza, merito creditizio, ecc.), sia per favorire l'ingresso di nuovi operatori (istituti di pagamento), sia per consentire l'individuazione di nuovi organismi amministrativi e di vigilanza (albo promotori finanziari, organismo degli agenti e dei mediatori, presto quello degli agenti assicurativi e in prospettiva quello dei confidi e del microcredito).

cumento sui diritti del cliente e foglio informativo, diffusione di indicatori sintetici di costo, prevenzione del contenzioso), sia al momento dell'acquisto di prodotti bancari e finanziari (ad esempio, conti correnti e altre forme di deposito, finanziamenti, strumenti di pagamento) sia durante il rapporto tra intermediario e cliente, sia in fase post-contrattuale (documentazione periodica, gestione del contenzioso).

Nel 2010 il decreto legislativo 141, di recepimento della Direttiva europea 48/98, e i successivi due decreti correttivi, hanno modificato in maniera sostanziale tutto il comparto del credito al consumo compresa la normativa per lo svolgimento dell'attività bancaria da parte di alcuni operatori.

Il D.Lgs. 11/2010 dello stesso anno, anch'esso di recepimento di normativa europea, relativo alla cosiddetta PSD (Direttiva sui sistemi di pagamento), ha modificato anche parte della normativa sulla trasparenza bancaria.

Nel 2011 ci fu il cambiamento delle modalità di rilevazione dei tassi medi (TEGM) ai fini della determi-

Norme che hanno tutte un minimo comune denominatore: LA TUTELA DEL CONSUMATORE.

Una scelta politica importante dell'Europa, che ha significato lo **spostamento della normativa dalla tutela del prodotto a quella del consumatore**: l'esempio più importante è la direttiva 48/98 relativa ai **contratti di credito ai consumatori e non più**, come nella direttiva del 1987, in materia di **credito al consumo**.

Bene. Il giudizio sulle nuove normative da parte consumerista, fermo restando che è sempre possibile migliorare, non può che essere positivo, ma è probabilmente giunto il momento di fermare, per un momento, l'emanazione di nuove norme, dopo quelle già programmate.

La mole di nuovi interventi legislativi, si parla di oltre 300 interventi legislativi di primo e di secondo grado ogni anno, ha bisogno di sedimentarsi diventando oggetto dell'operatività quotidiana.

Si vuole dire che la normativa emanata deve essere acquisita fino all'ultimo sportello bancario o finanziario, all'ultimo dipendente o collaboratore, non solo come sua conoscenza formale (non sempre peraltro certa) ma, soprattutto, per porre in grado di rispettarla appieno sino in fondo e di farla assimilare e comprendere alla clientela; infine, ma assolutamente primario come importanza, **le nuove regole devono essere recepite proprio dal consumatore che ancora e non sempre fa "tesoro" delle nuove opportunità e diritti che ha acquisito nel tempo**.

A quest'ultimo proposito, si sottolinea che tra tutte le novità legislative manca quella per il cittadino-cliente-consumatore più importante: l'educazione finanziaria.

Era sempre il 2009-2010 quando furono presentati ben sei disegni per introdurre l'educazione finanziaria come argomento scolastico, per avere un coordinamento nazionale, per dare anche un sostegno economico a coloro che somministrano educazione finanziaria.

Qualche anno dopo i disegni di legge furono unifi-



cati, ma **alle soglie del 2014 non è stata ancora emanata alcune legge**.

Non sarebbe corretto dire che in Italia non si faccia educazione finanziaria: ci pensano le istituzioni (Banca d'Italia, Consob e IVASS), le università e i centri studi e di ricerca, le associazioni dei consumatori, gli operatori commerciali e le imprese del settore più attente alla propria clientela che hanno compreso che **l'educazione finanziaria non è un costo ma un investimento con un ritorno molto alto**.

Quello che manca è la cornice che racchiuda il quadro, prevedendo da un lato delle caratteristiche generali con cui deve essere somministrata, dall'altro che si fissino le priorità; solo per fare un esempio, probabilmente prima di spiegare strumenti finanziari d'investimento, **è opportuno far comprendere una buona gestione e programmazione del bilancio familiare e il rapporto con il debito e con il risparmio**.

Fatta questa nuova legge, un "periodo di grazia" non può che far bene a imprese e consumatori.