



2016

XVI RAPPORTO PIT SERVIZI
**CONSUMATORI
A PROVA
DI MERCATO**

Focus

SERVIZI BANCARI E SERVIZI ASSICURATIVI

Indice

Premessa	5
Parte Prima	7
I servizi bancari	7
1. Il settore bancario e l'Europa	7
1.1 L'Unione bancaria Europea: lo stato dell'arte	7
1.2 Il Libro Verde sui servizi finanziari al dettaglio	8
1.3 La direttiva 2014/65/UE - MiFID II	12
1.4 La valutazione dei mercati al consumo	13
2. Il settore bancario e lo scenario nazionale	15
2.1 Lo scenario	15
2.2 Il sovra indebitamento	16
2.3 L'educazione finanziaria	18
2.4 La cessione del quinto	20
2.5 Il futuro del sistema bancario	21
2.6 Il Prestito Vitalizio Ipotecario	23
3. Il settore bancario alla prova del quotidiano: il punto di vista dei consumatori.....	25
3.1 Servizi bancari e finanziari. Dati aggregati	25
3.2 Qualche dato dei reclami dell'Arbitro Bancario Finanziario	26
3.3 Credito al consumo	27
3.4 Il mutuo.....	36
3.5 Conto corrente.....	40
3.6 Le nostre proposte	43
Parte seconda	47
I servizi assicurativi	47
1. Il settore assicurativo e l'Europa	47
1.1 Il recepimento di SolvencyII	47
1.2 La direttiva IDD	48
2. Il settore assicurativo e lo scenario nazionale.....	51
2.1 Il DDL Concorrenza.....	51
2.2 La lettera al mercato Ivass sulle clausole vessatorie	52
3. Il punto di vista dei consumatori	55

3.1	Gli ambiti dei servizi assicurativi	55
3.2	La polizza Rc Auto.....	56
3.3	Polizze Vita/Infortuni/Salute	60
3.4	Le nostre proposte	62
	Ringraziamenti.....	65

Premessa

La Commissione europea ha pubblicato lo scorso settembre il quadro di valutazione 2016 dei mercati al consumo, che monitora le valutazioni dei consumatori europei sul funzionamento di 42 mercati di beni e servizi.

I quadri di valutazione sono utilizzati dai responsabili politici nazionali e dai portatori di interessi per valutare l'impatto delle politiche nel tempo e per confrontare la situazione nei diversi Stati membri. La Commissione utilizza i risultati ottenuti per sviluppare le proprie politiche. Le prestazioni dei mercati sono migliori se aumenta la fiducia dei cittadini.

I risultati dimostrano che le prestazioni sono migliorate dall'ultimo quadro di valutazione del 2014. La tendenza positiva osservata a partire dal 2010 è in fase di accelerazione, soprattutto nei servizi finanziari, dove si registrano i maggiori progressi.

Il quadro di valutazione conferma i risultati del semestre europeo: settori come i servizi ferroviari e la fornitura di acqua e di energia elettrica richiedono riforme strutturali in alcuni paesi, perché i risultati della valutazione variano considerevolmente tra gli Stati membri.

I miglioramenti sono maggiori per i mercati dei servizi rispetto ai mercati dei beni. I servizi finanziari mostrano i progressi più significativi. È aumentata la fiducia dei consumatori nelle banche, nei fondi pensione privati e nei fondi di investimento. Si può ritenere che le recenti iniziative legislative in settori quali i conti di pagamento e i mutui e l'impegno per garantire l'effettivo rispetto delle norme e a favore di una maggiore sensibilizzazione comincino a dare i loro frutti. Al tempo stesso, tuttavia, i servizi bancari restano il settore, fra i mercati dei servizi, in cui si riscontrano i risultati più negativi.

Le prestazioni sono disomogenee tra Stati membri. Le maggiori differenze tra i paesi dell'UE nella valutazione delle prestazioni dei mercati si registrano nei mercati dei servizi di fornitura di energia elettrica, della fornitura d'acqua, del trasporto ferroviario, dei mutui e dei servizi di telefonia mobile, che, rispetto ai mercati con risultati migliori, sono meno aperti alla concorrenza transfrontaliera.

Le prestazioni sono disomogenee anche tra i mercati. Tra i mercati oggetto dell'indagine, finiscono in coda alla classifica quelli riguardanti i servizi immobiliari, i mutui, i prodotti d'investimento, le pensioni private e i titoli, i veicoli usati e i prodotti a base di carne.

La valutazione dei consumatori del mercato dei servizi ferroviari è notevolmente migliorata dal 2013. Il funzionamento del mercato dell'energia elettrica non è pienamente soddisfacente. Molti problemi si riscontrano nei mercati delle telecomunicazioni. È in questi settori, tra tutti quelli analizzati, che i consumatori subiscono nel complesso i maggiori danni.

È aumentato il numero di consumatori che hanno cambiato fornitore, un'operazione che in alcuni mercati resta però difficoltosa. Per la prima volta il quadro di valutazione prende in esame anche i motivi che hanno impedito ai consumatori di cambiare fornitore. I risultati indicano che, in molti casi, i consumatori sono ancora preoccupati dalle possibili difficoltà comportate dal cambiamento oppure hanno tentato di cambiare, incontrando ostacoli.

Rispetto ai dati emersi, Věra Jourová, Commissaria per la Giustizia, i consumatori e la parità di genere, dichiara che: *"Il quadro di valutazione di quest'anno conferma che norme favorevoli ai consumatori, riforme del mercato e un'efficace applicazione delle norme a tutela dei consumatori fanno crescere la fiducia dei consumatori. Dobbiamo mantenere questa tendenza incoraggiante, soprattutto nei mercati che presentano risultati al di sotto delle aspettative, quali i settori delle telecomunicazioni e dell'energia. È per questo motivo che i consumatori sono al centro dei progetti prioritari della Commissione, come il mercato unico digitale e l'Unione dell'energia."*

Parte Prima

I servizi bancari

1. Il settore bancario e l'Europa

1.1 L'Unione bancaria Europea: lo stato dell'arte

L'1 gennaio 2016 è entrata ufficialmente in vigore l'unione bancaria europea, un sistema di vigilanza e risoluzione bancaria a livello europeo. La creazione dell'unione bancaria rappresenta, in termini di regolamentazione, l'esito più significativo della crisi e il più grande successo politico dell'Unione europea in termini strutturali da quando è iniziata la crisi finanziaria.

Costruire l'unione bancaria europea sta significando innanzitutto adattare le istituzioni europee ad una realtà di fatto, cioè che molti gruppi bancari del continente hanno attività, filiali e investimenti che vanno al di là del confine del paese in cui sono stati creati o hanno il proprio centro direttivo, e che quindi devono essere soggetti a regole ed esami comuni.

L'unione bancaria implica quattro pilastri fondamentali: 1) una regolamentazione comune per le banche operanti nell'unione; 2) un singolo supervisore; 3) una protezione dei depositi bancari a livello europeo; 4) un meccanismo comune per lo smantellamento e liquidazione, o in alternativa ricapitalizzazione, delle banche europee in difficoltà.

Al momento, il percorso è incompleto, il terzo pilastro, ovvero il sistema unico di garanzia dei depositi ad oggi non è ancora realizzato e, quindi di fatto, non si interrompe il circolo vizioso tra rischio sovrano e rischio bancario.

Il 24 novembre 2015 la Commissione europea ha emanato una proposta legislativa per il rafforzamento del sistema europeo di garanzia dei depositi (c.d. Edis). La proposta ha il pregio di determinare le condizioni per la definitiva rottura del circolo vizioso

tra rischio bancario e rischio sovrano, con i relativi impatti in termini di rating per gli intermediari residenti nei Paesi periferici. L'Edis sarà introdotto per mezzo di un Regolamento di modifica del Regolamento n. 806 del 2014 relativo al Meccanismo di Risoluzione Unico e, pertanto, sarà amministrato dal Comitato Unico per la Risoluzione delle crisi e sarà obbligatorio solo per gli Stati membri che partecipano all'Unione Bancaria. L'Edis diventerà pienamente operativo al termine di un periodo transitorio che si articola su tre fasi e che si concluderà nel 2024, anche se il 2024 sembra un tempo molto lontano.

L'EDIS mira a creare un sistema mutualistico di assicurazione dei depositi a livello europeo, che farebbe perno sul Fondo di assicurazione dei depositi europeo (Deposit Insurance Fund - DIF), a cui i DGS¹ nazionali progressivamente trasferirebbero le risorse raccolte dalle banche aderenti.

La creazione dell'EDIS, grazie ad una più ampia condivisione del rischio, consentirebbe di rafforzare la resilienza dell'Unione bancaria contro crisi future, consolidare la stabilità finanziaria, sostenere la fiducia dei depositanti nei confronti dei sistemi bancari nazionali, realizzare condizioni di parità concorrenziale nel mercato interno, livellare i costi di raccolta. Rispetto ai DGS nazionali il numero e le dimensioni delle banche per le quali il Fondo di assicurazione dei depositi potrebbe efficacemente gestire i rimborsi aumenterebbero in modo significativo per tutti gli Stati membri.

1.2 Il Libro Verde sui servizi finanziari al dettaglio

I consumatori di un Paese membro difficilmente riescono ad acquistare prodotti finanziari offerti in un altro Stato dell'Unione come assicurazioni, prestiti, conti correnti, che al momento mostrano divergenze significative in termini di prezzo e scelta.

Nei mesi scorsi, la Commissione Europea ha avviato una consultazione *“Libro Verde sui servizi finanziari al dettaglio. Prodotti migliori, maggiore scelta e più opportunità per consumatori e imprese”* al fine di: rafforzare la capacità dei

¹ Sistemi di Garanzia dei depositi istituiti in ciascuno stato membro

consumatori di compiere scelte informate mediante maggiori requisiti di trasparenza e una migliore consulenza, prima della vendita di determinati prodotti finanziari; incoraggiare l'accesso a livello UE a conti di pagamento di base, vietando la discriminazione fondata sulla residenza ed altri vincoli ad oggi in essere; migliorare le norme a tutela dei consumatori per investimenti, credito ipotecario e assicurazione, per garantire la fiducia dei consumatori nell'effettuare acquisti sui mercati nazionali e transfrontalieri; agevolare la distribuzione transfrontaliera di assicurazioni e credito ipotecario per migliorare la concorrenza.

Le domande della Commissione sono orientate ad acquisire il punto di vista degli operatori e comprendere se l'uso delle tecnologie digitali innovative può contribuire a superare gli ostacoli esistenti e incrementare la fiducia dei consumatori; consentire maggiore visibilità e conoscenza dei prodotti esistenti nei diversi Paesi; sviluppare servizi di consulenza finanziaria indipendente su Internet; migliorare l'informativa alla clientela; ridurre il costo dei prodotti.

L'iniziativa va di pari passo con le altre iniziative della Commissione, in particolare: il Digital Single Market; il rafforzamento del mercato dei capitali; la revisione di una serie di normative che dovrebbero incrementare la concorrenza (come la Mifid2).

E' una sfida che coinvolge diversi aspetti e che va di pari passo con l'obiettivo di accessibilità e fruibilità dei prodotti .

Una delle priorità della Commissione consiste nel raggiungimento di un mercato unico più profondo e più equo. La finanza al dettaglio fornisce una serie di servizi essenziali per i cittadini: dove custodire il denaro, come risparmiare per la vecchiaia, come pagare una casa o altri acquisti, come assicurare noi stessi o le nostre proprietà contro problemi di salute o incidenti. Lo sviluppo di mercati efficaci a livello europeo per questi servizi migliorerà la scelta per i consumatori e consentirà ai fornitori di offrire i propri servizi in tutta l'UE, oltre a sostenere i nuovi operatori del mercato e l'innovazione.

Al momento però non esistono realmente mercati di portata europea nell'ambito dei servizi finanziari al dettaglio. Solo una piccola minoranza di servizi finanziari al dettaglio viene acquistata a livello transfrontaliero. I mercati nazionali offrono molti prodotti validi, ma per i consumatori di uno Stato membro è difficile

acquistare prodotti forniti in un altro Stato membro, il che non limita solo la scelta. Alcune prove dimostrano una notevole variazione dei prezzi all'interno dell'UE: ad esempio, un'assicurazione autoveicoli per uno stesso cliente può costare il doppio in alcuni Stati membri rispetto ad altri. La digitalizzazione, ossia lo sviluppo di nuovi modelli e servizi aziendali mediante la tecnologia, rende le informazioni facilmente accessibili ai potenziali consumatori. Di conseguenza, la collocazione fisica delle parti di una transazione ha perso importanza. La digitalizzazione può contribuire a ridurre i prezzi e a migliorare la comparabilità dei prodotti, conferendo maggiori poteri ai consumatori nelle loro scelte finanziarie. A lungo termine, la digitalizzazione dovrebbe consentire alle imprese di rendere disponibili i propri prodotti in qualsiasi luogo dell'Unione, concretizzando l'idea di un mercato unico europeo. La creazione di un clima di fiducia sarà fondamentale per l'espansione del mercato unico in questo settore: è necessario che le imprese sappiano di poter svolgere attività commerciali a livello transfrontaliero e che i consumatori abbiano la certezza di vedere tutelati i propri interessi ricorrendo a un servizio transfrontaliero.

La fiducia dei consumatori nel settore finanziario e nei servizi finanziari al dettaglio è diminuita a causa della crisi finanziaria e dei danni alla reputazione subiti dal settore finanziario. Per restituire fiducia ai consumatori e contribuire all'espansione del mercato unico, l'UE ha recentemente adottato una serie di misure legislative nel settore dei servizi finanziari al dettaglio, alcune delle quali sono ancora in fase di attuazione a livello nazionale. Correlate con gli obiettivi del Libro verde, esse aspirano a: rafforzare la capacità dei consumatori di compiere scelte informate mediante maggiori requisiti di trasparenza e una migliore consulenza in alcuni ambiti, prima della vendita di determinati prodotti finanziari come conti di pagamento, credito al consumo e credito ipotecario, prodotti di investimento e assicurazioni:

- incoraggiare lo sviluppo di mercati competitivi per i conti di pagamento, sancendo il diritto di accesso a livello UE a conti di pagamento di base, vietando la discriminazione fondata sulla residenza per i conti di pagamento e garantendo

l'accesso ai servizi di trasferimento dei conti di pagamento a livello nazionale;

- migliorare le norme a tutela dei consumatori per investimenti, credito ipotecario e assicurazione, per garantire la fiducia dei consumatori nell'effettuare acquisti sui mercati nazionali e transfrontalieri;
- agevolare la distribuzione transfrontaliera di assicurazioni e credito ipotecario per migliorare la concorrenza. I servizi finanziari al dettaglio sono anche soggetti a un'ampia serie di requisiti e regolamenti a livello nazionale e di Unione, per tutelare i consumatori e incoraggiare un mercato interno dell'UE per tali servizi.

Si tratta di requisiti inter-settoriali, come quelli relativi alle clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori e le pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori, nonché di norme settoriali specifiche su diversi prodotti finanziari e servizi di pagamento. E' opportuno attentamente l'attuazione e l'applicazione della normativa vigente da parte degli Stati membri e continua a promuovere la cooperazione tra le autorità nazionali competenti per garantirne l'efficacia in tutta Europa. Anche il lavoro delle autorità europee di vigilanza è pertinente in questo contesto.

I servizi finanziari al dettaglio fanno parte del mercato meno integrato in assoluto in Europa, se si fa il confronto ad esempio con mercati come quello automobilistico, delle telecomunicazioni o dei prodotti farmaceutici.

Il problema si concentra sul lato dell'offerta, con i fornitori non inclini a vendere oltre frontiera a causa di barriere linguistiche, problemi fiscali transfrontalieri, barriere nazionali di regolamentazione e la mancanza di un chiaro coordinamento da parte dell'UE.

Ma anche dal punto di vista dei consumatori grandi ostacoli sono posti in essere da una diffusa mancanza di fiducia, dall'assenza di comparabilità dei prodotti fra di loro e dalla difficoltà di passaggio transfrontaliero di servizi e prodotti.

In effetti fin dall'inizio della crisi finanziaria l'Unione Europea ha introdotto un gran numero di regolamenti finanziari e nuove direttive.

E' inequivocabile che il focus delle recenti normative finanziarie è stato più sulla stabilità finanziaria che sulla protezione degli utenti finali. Non è corretto abbassare la guardia sulla protezione degli utenti dei servizi finanziari. Al contrario, la protezione dei consumatori dovrebbe essere migliorata e resa uniforme nei diversi mercati nazionali.

1.3 La direttiva 2014/65/UE - MiFID II

La MiFID II condivide lo scopo originario della direttiva del 2004 e ne conferma le scelte di fondo. L'obiettivo è infatti lo sviluppo di un mercato unico dei servizi finanziari in Europa, nel quale siano assicurate la trasparenza e la protezione degli investitori. I risparmiatori hanno pertanto la possibilità di investire e le imprese di investimento la facoltà di prestare servizi di investimento a livello transfrontaliero, in modo più semplice e a condizioni identiche in tutti gli Stati dell'Unione. Come già nella direttiva del 2004, sono previste varie ispirate al dovere di agire nel miglior interesse del cliente.

La MiFID II innova significativamente la materia della consulenza, introducendo il nuovo concetto di consulenza su base indipendente. Le imprese di investimento sono pertanto chiamate a specificare ai clienti se:

- la consulenza è prestata su base indipendente o meno;
- la consulenza è basata su un'analisi del mercato ampia o più ristretta delle varie tipologie di strumenti finanziari;
- l'impresa fornirà ai clienti la valutazione periodica dell'adeguatezza degli strumenti finanziari raccomandati.
- l'obiettivo della valutazione di adeguatezza è raccomandare all'investitore servizi e strumenti finanziari corrispondenti al suo profilo.

La MiFID II ripropone la disciplina della precedente Direttiva con un'importante novità: lo statuto normativo del *tied agent* deve necessariamente essere recepito da ogni Stato membro, con la conseguenza per cui la figura dell'agente collegato è prevista, senza eccezioni, in tutti gli ordinamenti nazionali.

Questa novità rende pertanto evidente la necessità di una corretta attuazione in ogni singolo ordinamento nazionale delle disposizioni riferite a questa particolare figura professionale che opera a stretto contatto con i risparmiatori. La nuova direttiva MiFID dovrà essere recepita in ogni Stato Membro entro il 3 luglio 2017.

1.4 La valutazione dei mercati al consumo²

Dal 2008 la Commissione Europea monitora le performance dei mercati, per individuarne le criticità e offrire al consumatore tutele e garanzie. La Commissione Ue utilizza l'indice MPI, uno speciale indicatore di fiducia del consumatore, loro aspettative, la varietà e la possibilità di scelta, i disguidi (merce difettosa, consegne in ritardo) e gli annessi reclami. Tutte componenti che delineano lo stato di salute del mondo mercati-servizi nei vari Stati membri dell'Ue, insomma un funzionamento del mercato unico per i consumatori dell'UE.

E' aumentata la fiducia dei consumatori nelle banche, nei fondi pensione privati e nei fondi di investimento. Una tendenza positiva osservata a partire dal 2010 e in fase di accelerazione, soprattutto nei servizi finanziari, dove si registrano i maggiori progressi, anche se al tempo stesso, tuttavia, i servizi bancari restano il settore, fra i mercati dei servizi, in cui si riscontrano i risultati più negativi. Nel nostro paese, la valutazione è aumentata positivamente in percentuale del +6.3% sui conti correnti, del 5,6.% sui prodotti di investimento e del 4,4% sui mutui.

² Consumer Markets Scoreboard - 2016 Edition

2. Il settore bancario e lo scenario nazionale

2.1 Lo scenario

Nonostante la lunga recessione, il sistema bancario italiano è solido ed ha dimostrato una buona capacità di resilienza, ha saputo cioè resistere ai contraccolpi e adattarsi ai cambiamenti. Tuttavia il prolungamento della profonda crisi finanziaria ed economica fino al 2014 – che ha provocato una caduta del PIL di quasi il 10% e un calo di un quarto nella produzione industriale – ha incrementato l'entità dei crediti deteriorati presenti nei bilanci bancari (o NPL: *Non Performing Loans*), oltre i livelli medi riscontrati nella altre economie avanzate. Il dato aggregato sui crediti deteriorati va tuttavia letto alla luce dei tassi di copertura con garanzie del debitore che in Italia sono molto superiori a quelli che si registrano in altri Paesi. Una rappresentazione corretta dello stato di salute delle banche italiane è fornita dalla comparazione internazionale. In questo quadro gli istituti di credito italiani sono in una posizione di vantaggio rispetto a quelli degli altri Paesi dell'Eurozona che, per esempio, risultano molto più esposti verso i paesi emergenti, i quali stanno affrontando una difficile fase economica. Il confronto con le banche degli altri paesi europei evidenzia, inoltre, come queste siano molto più esposte sugli strumenti finanziari derivati, responsabili della crisi finanziaria esplosa tra il 2007 e il 2008. Le banche italiane sono meno esposte delle altre anche verso il settore immobiliare, che pure ha innescato la crisi anche in alcune economie europee. Il sistema creditizio italiano è quindi solido nel suo insieme, sebbene presenti una criticità per l'elevato livello di crediti in sofferenza concentrato in alcune banche.

A partire dal 2015 sono stati introdotti radicali mutamenti nel settore bancario: la riforma delle banche popolari, l'autoriforma delle Fondazioni bancarie, la riforma delle banche di credito cooperativo (BCC), l'introduzione del meccanismo di Garanzia sulla

Cartolarizzazione delle Sofferenze (GACS) velocizzazione dei tempi di recupero crediti. Si sottolineano in particolare due assi strategici:

- **riduzione dei tempi di recupero dei crediti**, che in Italia sono storicamente più alti che altrove. L'implementazione del processo civile telematico e dei "tribunali delle imprese" sta producendo importanti risultati; nel 2015 è stata introdotta una prima revisione delle procedure concorsuali e sono in corso di introduzione altre misure in questa direzione, in attesa della più ampia riforma della legge fallimentare. Questi interventi riducono i costi di recupero crediti e migliorano il prezzo potenziale dei crediti deteriorati in caso di cessione;
- **pacchetto "finanza per la crescita"**, una serie di misure che il Governo ha messo in campo per "aprire" canali di finanziamento alternativi alle banche. Società di cartolarizzazione, fondi di credito e compagnie di assicurazione possono ora concedere credito alle imprese. IVASS e Banca d'Italia hanno emanato i testi in attuazione delle norme che permettono ai nuovi attori di entrare nel mercato del credito. Gli investitori basati in UE non pagano più la ritenuta d'acconto sui finanziamenti a medio e lungo termine.

2.2 Il sovra indebitamento

Continua a registrarsi un significativo incremento nel livello di indebitamento delle famiglie anche nell'ultimo anno. Tale fenomeno ha suscitato attenzione 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 sovra indebitamento 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.

Accanto alle sofferenze bancarie, sulle quali negli ultimi mesi si è concentrata l'attenzione generale per i 201 miliardi di euro di crediti lordi (le sofferenze "nette" non coperte da accantonamenti, scendono però a 89 miliardi), ci sono i piccoli debitori (famiglie e società di persone): un totale di 58,9 miliardi di euro, dei quali 46,9 miliardi verso banche, finanziarie e società di leasing; 7,9 miliardi crediti vantati dal settore utility, energia e telecomunicazioni; 4 miliardi crediti della pubblica amministrazione, commerciali e delle assicurazioni. Dati del 2015 forniti da UNIREC (Unione nazionale imprese a tutela del credito)

La legge n.3 del 2012, che regola la «*Composizione della crisi da sovra indebitamento*» 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. E' necessario fornire una documentazione a la procedura può essere attivata una sola volta ogni 5 anni. L'obiettivo della legge era 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.

Interessante da citare il caso di una cittadina di Pistoia. Si tratta di un'assoluta novità per l'ordinamento italiano che ha visto nascere per la prima volta a Pistoia, grazie al Movimento Difesa del Cittadino, un piano del consumatore. Nel caso specifico una consumatrice, pensionata, si è sovra indebitata per aiutare il figlio che, ammalatosi improvvisamente, non è più stato in grado di portare avanti la propria

azienda e di provvedere al sostentamento della figlia. Con l'aiuto dello sportello dell'associazione, la signora ha presentato al Tribunale di Pistoia l'istanza per dare avvio alla procedura di sovra indebitamento, prevista dalla recentissima legge 3/12, entrata in vigore nel 2013, che ha introdotto nel nostro ordinamento le procedure per la crisi dei soggetti "non fallibili", ovvero i soggetti che non soddisfano i requisiti previsti dalla Legge Fallimentare per il ricorso alla procedura da questa disciplinate. Tra questi soggetti "non fallibili" rientra appunto il consumatore, per il quale è stato predisposto un piano di ristrutturazione ad hoc dei debiti.

La pensionata ha potuto così presentare al Tribunale un piano di ristrutturazione dei debiti, commisurato alla sua situazione attuale. Un piano, omologato dai giudici, che prevede ora lo stralcio di circa il 50% dell'indebitamento ed il pagamento del residuo 50% in 90 rate mensili (dunque con una dilazione di 7 anni e mezzo), somma che è stata calcolata, detraendo dalla pensione, le spese mensili necessarie per il sostentamento del nucleo familiare.

2.3 L'educazione finanziaria

A livello mondiale la consapevolezza dell'importanza dell'educazione finanziaria è cresciuta notevolmente negli ultimi anni, determinando lo sviluppo di un numero crescente di strategie nazionali dedicate, che hanno differenti approcci, ma non prescindono quasi mai dall'organizzazione degli asset istituzionali di governance e dall'individuazione di un soggetto promotore e/o gestore o da una cabina di regia che agevoli le azioni dei diversi attori, pubblici e privati, coinvolti.

Secondo la definizione dell'OCSE, *"l'educazione finanziaria è un processo attraverso il quale i consumatori, risparmiatori, investitori migliorano le loro capacità di comprensione dei prodotti e dei concetti che ne sono alla base e attraverso istruzioni, informazioni, consigli sviluppano attitudini e conoscenze atte a comprendere i rischi e le opportunità di fare scelte informate, dove ricevere supporto o aiuto per realizzare tali scelte e quali azioni intraprendere per migliorare il proprio il livello di protezione"*.

Due ddl in discussione nei mesi scorsi. I disegni di legge n. 3666 Bernardo, recante “*Disposizioni concernenti la comunicazione e la diffusione delle competenze di base necessarie per la gestione del risparmio privato nonché istituzione di un’Agenzia nazionale per la loro promozione*” e n. 3662 Paglia, Scotto Fratoianni, Carlo Galli, Nicchi, Duranti, Kronbichler e Franco Bordo, recante “*Disposizioni per la diffusione dell’educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale*”.

Con interesse e soddisfazione accogliamo la volontà del legislatore di predisporre un piano programmatico di educazione finanziaria e di coordinamento delle iniziative pubbliche e private già esistenti.

Nel ddl n. 3666, lo scopo tratteggiato a grandi linee dall’art. 1 del disegno di legge è centrato sull’incentivazione dell’educazione finanziaria dei cittadini, ma con una particolare attenzione alla verifica dell’efficienza ed al coordinamento delle azioni dei soggetti pubblici e privati già esistenti.

Le pur lodevoli, ma imperfetti esperienze passate, a partire da *Patti Chiari*” dimostrano che anche siffatte iniziative private necessitano di controllo e coordinamento pubblico.

Interessante i compiti della costituenda Agenzia Nazionale per la Diffusione dell’Informazione Finanziaria, tra cui quello di stabilire le linee comuni delle politiche nazionali, individuare obiettivi e programmi dell’azione pubblica, definire la programmazione annuale determinando i settori prioritari di intervento dell’azione pubblica, dove l’esigenza di uniformare l’informazione pubblica e privata.

Rimane aperta ma interessante la questione su come conciliare questo disegno di legge con il ruolo delle autorità di vigilanza, ovvero negli altri compiti previsti di coordinamento delle competenze a livello nazionale e di promozione dello scambio di informazioni tra i soggetti istituzionali, nonché a proposito del potere assegnato all’Agenzia di acquisire informazioni e documenti da altre amministrazioni pubbliche e da tutti i soggetti pubblici e privati aventi compiti di informazione in materia di gestione del risparmio privato.

Il disegno n.3662, sempre all’art. 1 fa riferimento ad una norma manifesto, che, da un lato, sottolinea la strategicità dell’educazione finanziaria al fine di rendere più consapevole il consumatore e,

dall'altro, puntualizza che tale funzione deve essere garantita a tutti i cittadini senza distinzioni.

Il concetto è molto importante, perché, l'efficacia dell'azione sarà dovuta alla capillarità dell'intervento e alla possibilità di intercettare cittadini-consumatori in difficoltà o per lo meno, nel momento delle scelte finanziarie.

Va apprezzato in questo secondo disegno di legge, a differenza del primo, l'aver da subito enfatizzato il ruolo delle associazioni dei consumatori esperte in materia, cui spetterà in concreto la diffusione dell'educazione finanziaria mediante la predisposizione di progetti concordati con il costituendo Comitato.

I compiti assegnati al Comitato sono simili all'altro disegno di legge. Stavolta, però, alle funzioni di propulsione e coordinamento, si affiancano moniti espressi affinché non ci siano limiti all'accessibilità all'informazione ed i relativi programmi siano quindi rivolti anche ai soggetti più vulnerabili e meno abbienti, nonché suggerimenti concreti circa l'inserimento dell'educazione finanziaria tra le attività didattiche della scuola primaria e secondaria e la formazione continua degli insegnanti coinvolti.

L'auspicio è che si proceda con operatività.

2.4 La cessione del quinto

Aumenta sempre di più 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.

Uno dei vantaggi del prestito con cessione del quinto dello stipendi è che è facilmente accessibile. A copertura di tutti i pericoli di insolvenza, vige l'obbligo di stipulare due assicurazioni sul credito, una a tutela del rischio vita e una del rischio impiego, in modo che se eventi imprevisti dovessero impedire la restituzione dell'importo, l'assicurazione possa garantire la copertura. Le voci di spesa sono quelle tipiche di un prestito personale: spese di istruttoria, spese assicurative, commissioni bancarie, Tan e Taeg. In molti casi,

il rischio che i tassi effettivi globali medi vadano oltre il limite di quelli usurari.

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.

In collaborazione con Assofin, la maggior parte delle associazioni dei consumatori stanno lavorando su un codice di autoregolamentazione per una maggiore trasparenza e un servizio migliore. Il documento mette al centro la cessione del quinto, ma si occupa in generale delle delegazioni di pagamento e ha l'obiettivo di aumentare la trasparenza, soprattutto in fase pre contrattuale.

Le maggiori garanzie previste dal nuovo codice di autoregolamentazione dovrebbero prevedere:

- una valutazione del merito di credito ancora più rigorosa per evitare il sovra indebitamento del cliente. Il contenuto dell'analisi potrà essere condiviso con le associazioni dei consumatori firmatarie e sono previste verifiche a campione sulla veridicità delle dichiarazioni rese;
- la definizione di una soglia di reddito minimo disponibile considerata "*intangibile*" e collegata alle diverse categorie di cliente (pensionato, dipendente pubblico, dipendente privato) che tenga conto anche degli impegni bancari presi dal cliente;
- un "*prospetto della trasparenza*" che contenga le indicazioni delle spese upfront, necessarie per aprire la pratica di finanziamento, che non vengono restituite in caso di estinzione anticipata. Nel prospetto di trasparenza deve anche essere fatto il conteggio del costo che potrebbe sostenere il cliente in caso di estinzione anticipata.

2.5 Il futuro del sistema bancario

Il settore bancario italiano è ancora caratterizzato da un modello tradizionale, con una estesa rete di filiali ed una alta frammentazione occupazionale. In parallelo, l'andamento degli investimenti in ICT delle banche concentrano più sulla gestione corrente che su processi di innovazione. Molti studi delineano, però, una situazione di

mutamento. Per accelerare la digitalizzazione del settore bancario occorre intervenire a livello “interno” (di settore) ed esterno (di Sistema Paese): in generale, il ritardo dell’Italia (25ma nell’UE-28 per sviluppo digitale) rappresenta un freno significativo alla crescita di una domanda di servizi digitali avanzati. Oggi, per una banca, la tecnologia dovrebbe essere il core business così come dovrebbe esserlo la capacità di definire il merito creditizio o la solidità di sostenere imprenditori e famiglie.

La trasformazione digitale va oltre la semplice adozione di nuove tecnologie e coinvolge comportamenti, pratiche e conoscenze da sviluppare per riuscire ad erogare nuovi servizi, fornire beni, rendere accessibili contenuti e creare nuove connessioni tra persone, luoghi e cose, tramite strumenti e processi innovativi basati sul digitale.

Le principali banche italiane si stanno adeguando a rispondere ai mutamenti in atto nel proprio contesto di riferimento.

E ad esser cambiati sono principalmente gli utenti finali, il cui livello di digitalizzazione è cresciuto in seguito alla diffusione sempre più capillare di smartphone, tablet, applicazioni e servizi online con cui è ormai possibile fare quasi tutto in mobilità, rapidamente e con una esperienza utente votata alla massima semplicità. Da qui sorge l’esigenza per le banche di costruire nuove relazioni con i propri clienti rivedendo la gestione dei servizi erogati e i canali messi a disposizione per offrire servizi a distanza, sempre disponibili e che siano tanto sicuri quanto semplici da utilizzare.

Nel corso del 2015, stando ai dati raccolti nel Rapporto ABI Lab dello stesso anno, l’impegno maggiore da parte delle banche italiane è stato riservato alla realizzazione di percorsi di dematerializzazione, iniziative di mobile banking e mobile payment, progetti che puntano sull’identificazione da remoto del cliente, anche in termini di sottoscrizione online.

Per quanto riguarda i processi interni, il 90% delle banche analizzate nel Rapporto ABI Lab dà la massima priorità ad investimenti in iniziative di dematerializzazione, ma risulta elevata anche l’attenzione per attività di automazione e re-ingegnerizzazione dei processi.

La banca del futuro sarà fortemente digitale sia al suo interno che verso l’esterno. In grado di valorizzare l’innovazione legata a nuovi paradigmi tecnologici, quali Cloud Computing e Big Data, sempre

più orientata ai clienti con nuovi servizi e modelli di interazione e relazione. La tecnologia è molto importante negli istituti bancari in quanto sicuramente la digitalizzazione porterà una maggiore efficienza, una notevole riduzione dei costi per le banche ma soprattutto una maggiore trasparenza per i clienti stessi, soprattutto se i nuovi processi saranno sfruttati per mettere la *customer experience* al centro del concetto di banca del futuro perché dobbiamo ricordare che digitale vuol dire soprattutto personalizzazione dell'esperienza. In seguito a questi cambiamenti, le attività di tutela consumerista saranno costrette ad evolversi.

2.6 Il Prestito Vitalizio Ipotecario

Il Prestito Ipotecario Vitalizio (PIV) è un particolare tipo di finanziamento riservato a chi ha più di 60 anni, garantito da ipoteca su un immobile residenziale la cui durata, in generale, coincide con la vita del sottoscrittore. Questo strumento di finanziamento, diffuso all'estero da parecchi anni, rappresenta una valida alternativa alla vendita della nuda proprietà poiché consente a chi lo sottoscrive di continuare ad abitare nell'immobile senza perderne la proprietà.

Viene infatti lasciata agli eredi la facoltà di decidere come rimborsare il prestito e di conseguenza cosa fare dell'immobile dato in garanzia. Il finanziamento può essere erogato solo dopo valutazione da parte della banca e in funzione della propria politica di credito. Tra le novità presenti nel Decreto Ministeriale del 22 dicembre 2015, oltre all'abbassamento dell'età, c'è il fatto che il finanziamento non si estingue più solo con la morte del proprietario ma anche qualora vengano trasferiti in tutto o in parte i diritti reali di godimento sull'abitazione data in garanzia: ciò sottintende la possibilità in qualsiasi momento per il consumatore di estinguere anticipatamente il prestito e vendere o trasferire i diritti reali sull'immobile in favore di terzi. In pratica resta in capo al soggetto finanziato la piena disponibilità o la proprietà dell'immobile.

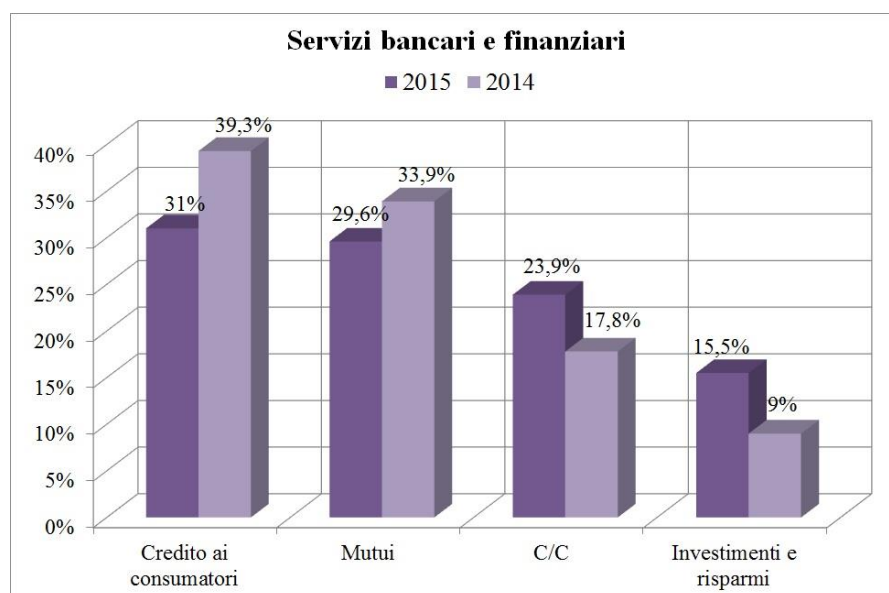
3. Il settore bancario alla prova del quotidiano: il punto di vista dei consumatori

3.1 Servizi bancari e finanziari. Dati aggregati

Le segnalazioni giunte in tema di Servizi bancari e finanziari nel 2015 rappresentano il 11,2% delle segnalazioni totali (9.188) raccolte dal PiT Servizi.

I dati aggregati delle segnalazioni ricevute nei Servizi bancari e finanziari nel 2015, confermano ai primi posti, il credito ai consumatori e i mutui, anche se in lieve flessione rispetto all'anno precedente.

Diversamente, la categoria del C/C e degli Investimenti e risparmi, registra un rilevante aumento rispetto al 2015.



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi 2016

Nel dettaglio delle singole categorie, il **Credito ai consumatori** conferma il primo posto della classifica, al 31%, in diminuzione rispetto al 39,3% del 2014. In esso sono ricomprese le richieste di assistenza pervenute al PiT, per il prestito finalizzato, il prestito personale, la cessione del quinto, il consolidamento del debito, la carta revolving.

L'aumento del costo di beni e servizi, da una parte, e la perdita occupazionale, dall'altra, continuano ad essere una costante presente nel 2015, come negli anni precedenti, che porta all'utilizzo del ricorso al prestito, ed a situazioni di sovra indebitamento.

Le criticità segnalate dai cittadini riguardano la difficoltà al pagamento delle rate di prestito, la Banca dati cattivi pagatori e, in particolare, la richiesta di cancellazione dei propri dati.

Le richieste di assistenza per il **Mutuo** si attestano al secondo posto, al 29,6%, in flessione rispetto al dato percentuale del 33,9% del 2014, pur presentando, nel dettaglio, alcune sottocategorie in aumento, quali la rinegoziazione, la liquidazione ritardata e i tassi elevati, ed oggetto di approfondimento nei paragrafi successivi.

La categoria **Conto corrente**, viene segnalata al 23,9% in rilevante aumento, dal 17,8% del 2014, ricomprende la clonazione carte di pagamento, gli addebiti erronei, la domiciliazione delle utenze, il blocco del conto a causa del fallimento della banca, le spese di chiusura e di tenuta del conto, il costo dei bonifici, costo del fido, la modifica delle condizioni contrattuali.

La macro voce **Investimenti e risparmi** presenta un consistente aumento, al 15,5%, rispetto al 9% del 2014. In essa rientrano le richieste di assistenza per gli investimenti finanziari, la trasparenza delle offerte, la liquidazione degli investimenti e le truffe, i libretti di deposito.

3.2 Qualche dato dei reclami dell'Arbitro Bancario Finanziario

L'Arbitro Bancario finanziario (ABF)³ è un sistema di risoluzione stragiudiziale, che decide le controversie tra clienti e le banche ed

³ l'Arbitro Bancario finanziario è stato istituito nel 2009 dalla Banca d'Italia in attuazione dell'art. 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (TUB), introdotto dalla legge 28 dicembre 2005, n. 262 (legge sul risparmio).

altri intermediari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.

E' uno strumento alternativo al sistema giudiziale⁴, che porta a decisioni, prese in modo pieno ed esclusivo dai Collegi, sul singolo caso secondo diritto, applicando le leggi, i regolamenti e i principi generali del diritto civile e processuale.

I reclami oggetto di trattazione e decisi dall'ABF sono oggetto di una Relazione annuale di cui, di seguito, si riportano i dati del 2015 messi a confronto con quelli del 2014.

Tabella 1 - Ricorsi dei consumatori per oggetto della controversia

Ricorsi per oggetto di controversia	2015	2014
Cessione del quinto	55%	33%
Bancomat	10%	15%
Conto corrente	7%	10%
Carte di credito	5%	12,9%
Mutuo	5%	8%
SIC	3%	3%
Finanziamenti	3%	4%
Credito ai consumatori	1%	2%

Fonte: Relazione Annuale ABF, 2015

La tabella evidenzia i dati dell'ABF e conferma l'andamento di quelli rilevati dal PiT, oggetto del presente capitolo.

In particolare, i dati evidenziano, al primo posto, la Cessione del quinto, seguito dal bancomat, dal conto corrente ed, ex aequo, dalle carte di credito e il mutuo, e dal SIC, ex aequo, con i finanziamenti.

3.3 Credito al consumo

Le richieste di assistenza per il credito al consumo, in particolare, il prestito finalizzato, il prestito personale e la cessione del quinto, registrano un trend in aumento rispetto l'anno precedente e sono principalmente dovute alla perdita dei posti di lavoro e

⁴ Alternative dispute Resolution (ADR). Le pronunce dell'ABF non sono sentenze: non vincolano giuridicamente né il cliente né l'intermediario e vi è la possibilità di adire vie giudiziarie, che non sono precluse, al termine dell'istruttoria.

all'impossibilità per il cittadino di far fronte ai propri impegni e a far ricorso alla finanziaria.

Ci si rivolge al PiT per ricevere informazioni sulle diverse tipologie di credito al consumo e scegliere lo strumento più adatto, o per capire qual è la società finanziaria a cui rivolgersi in base alle proprie esigenze.

Dalle segnalazioni emergono le seguenti criticità.

In fase iniziale:

- nei casi di rigetto della domanda di credito, in cui non viene indicato il motivo dalla finanziaria. L'utente ricorda di aver estinto regolarmente un finanziamento in precedenza, tuttavia, essendo trascorso tempo, non ricorda il nominativo dell'azienda creditrice, né è in grado di capire qual è la banca dati a cui potersi rivolgere per fare una verifica.
- la domanda viene rigettata in presenza di un rapporto di lavoro non stabile;
- non vengono consegnate le condizioni economiche e ciò non consente all'utente di conoscere le voci di costo applicate, né il tasso d'interesse;

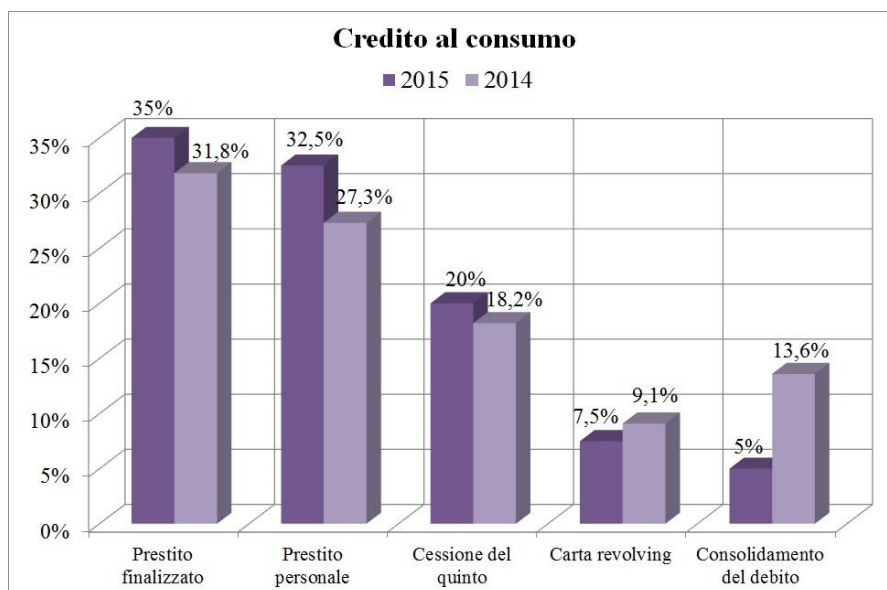
Nel corso del finanziamento:

- vi sono ritardi nell'erogazione del prestito;
- l'importo della rata da pagare è insostenibile e, in presenza di altri prestiti si richiede il consolidamento, senza successo.

In fase conclusiva:

- vi sono ritardi in fase di liquidazione.

L'ulteriore criticità è data dalla presenza di pratiche commerciali scorrette ed aggressive di recupero del credito, con conseguenze anche nella gestione di Polizze collegate.



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi, 2016

Le tipologie di credito al consumo maggiormente segnalate sono il prestito finalizzato, al 35%, il prestito personale, al 32,5%, la cessione del quinto, al 20%, le carte revolving, al 7,5% e il consolidamento del debito, al 5%.

Il dato conferma la classifica dello scorso anno e, in particolare, evidenzia un rilevante aumento dei prestiti e della cessione del quinto.

Il **Prestito finalizzato** registra il 35% delle richieste di assistenza ed è correlato all'acquisto di un bene o di un servizio.

Esso consente al consumatore di realizzare immediatamente la propria esigenza di consumo e di finanziamento, in quanto sottoscrive due contratti uno con il rivenditore ed uno con la finanziaria. In tal modo, il venditore otterrà la liquidazione diretta della somma richiesta dalla finanziaria.

La stipula dei contratti avviene presso il negozio e vengono fornite informazioni di natura finanziaria superficiali a cui non segue, di norma, l'invio della copia del contratto a casa.

L'utente si rivolge al PiT e chiede assistenza per:

- la mancata consegna del bene o del servizio, con conseguenze sul contratto di finanziamento;
- l'esercizio del diritto di ripensamento nei confronti del venditore, che dovrebbe esplicitare i suoi effetti anche sul contratto di credito, senza ulteriori attività del consumatore.

Il Prestito personale in rilevante aumento, al 32,5% rispetto al 27,3% del 2014, attesta problematiche che confermano la maggiore richiesta di finanziamenti, non correlati necessariamente all'acquisto di un bene o servizio.

Esse hanno ad oggetto le eccessive richieste di garanzie degli Istituti, che prevedono polizze assicurative e problemi di *insostenibilità della rata o al pagamento di rate* di due o più prestiti, o di un prestito e della rata del mutuo.

Gli utenti si rivolgono al PiT per ricevere informazioni sulla scelta dell'Istituto intermediario o società finanziaria a cui rivolgersi.

La **Cessione del quinto** è una forma di credito al consumo non finalizzata, utilizzata da dipendenti di aziende pubbliche e private⁵, e da pensionati⁶, in aumento, al 20%, di quasi 2 punti percentuali rispetto l'anno 2014, largamente utilizzata in quanto le banche preferiscono strumenti con più ampie garanzie di solvibilità. Le segnalazioni ricevute sono relative:

- *al ritardo nell'erogazione del prestito*, malgrado l'avvenuto addebito mensile sullo stipendio/pensione della rata;
- *all'insostenibilità della trattenuta*, dovute a difficoltà intervenute successivamente, in conseguenza di altre rate di prestiti.

La Carta revolving presenta una percentuale del 7,5% di richieste di assistenza, in lieve flessione rispetto al 2014.

Questo strumento consente di dilazionare il pagamento su più rate nel tempo, anziché saldare il credito a fine mese come per le carte di credito e prevede che il capitale cui si attinge si ricostituisce e torna ad essere disponibile per nuovi finanziamenti. Sul punto, i consumatori segnalano:

⁵ Aveni anche contratto a termine o parasubordinato

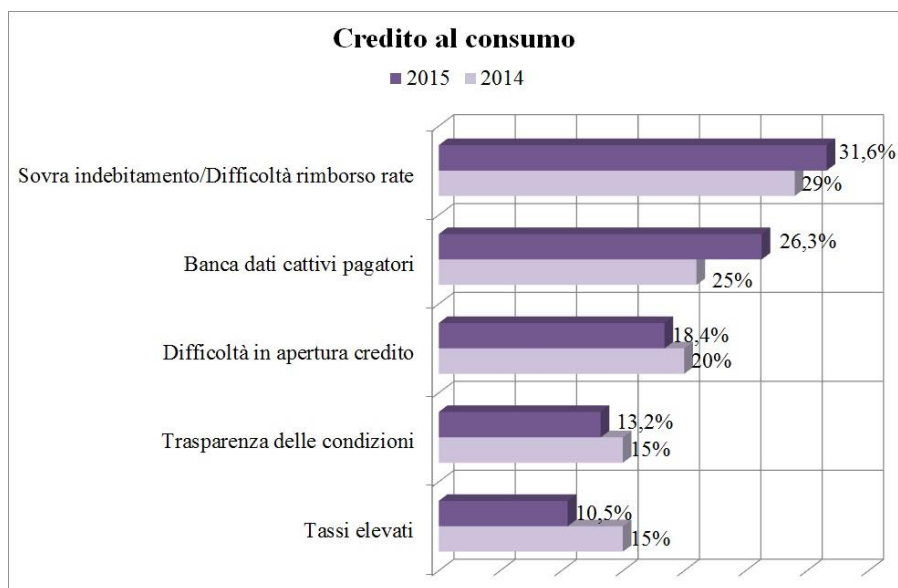
⁶ Cessione del quinto della pensione

- l'invio di carte supplementari, anche dopo anni, e mai richieste;
- attivazioni indebite di contratto, mediante conferma via sms;
- criticità per l'integrazione del prestito;
- modifica delle condizioni contrattuali senza preavviso;
- l'aumento dell'importo della rata;
- addebito per interessi troppo elevati.

Il Consolidamento del debito è una forma di finanziamento per ripianare posizioni debitorie, in presenza di sovra indebitamento di cui è stata causa la banca o la società finanziaria, che definisce la riunione di più rate di prestiti in una sola di minore entità, ed il conseguente allungamento del Piano di rateizzazione.

Le criticità per il consolidamento vengono segnalate al 5%. In particolare, gli utenti chiedono:

- *informazioni sui requisiti per accedere al consolidamento;*
- *in casi di eventuale rigetto dell'istanza presentata, qual è la normativa e se, in particolare, vi è l'obbligo in capo alla Banca di concedere il consolidamento.*



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi, 2016

Le maggiori problematiche segnalate riguardano il **Sovra indebitamento/la Difficoltà rimborso rate**, in aumento al 31,6% rispetto al precedente anno, attestano l'insostenibilità per il cittadino di sostenere il pagamento di due rate a titolo di prestito, o di un prestito e della rata del mutuo, talvolta a causa della perdita del posto di lavoro.

Esse traggono origine da una parte dalla spregiudicata etica commerciale e dalla pubblicità ingannevole offerta, dall'altra, da un atteggiamento troppo superficiale del consumatore, che porta all'indebitamento ed alla riduzione della capacità reddituale.

Fra le conseguenze, lo stato d'insolvenza, il recupero crediti e le segnalazioni di inadempienza. Per fare qualche esempio, si riportano le seguenti richieste di assistenza:

- il titolare di una tabaccheria a cui è stato concesso un prestito ed un mutuo per l'importo complessivo di €2.500,00, impossibilitato a pagarlo anche a causa della diminuzione di fatturato;
- una signora titolare di un mutuo e di un prestito, in difficoltà per il pagamento di quest'ultimo, e che ha dovuto accedere ad un secondo finanziamento per riuscire a pagare il primo.

Nel corso del 2015 i cittadini si sono rivolti al PiT e sono stati informati, della possibilità di sospendere il credito in base all'introduzione di agevolazioni e di un Accordo con l'ABI, quale misura alternativa alla rinegoziazione del Piano di rientro, con riduzione delle rate mensili.

La sospensione è uno strumento che offre *agevolazioni analoghe a quelle prevista per i mutui*, e che consente di poter sospendere il pagamento delle rate⁷ successivamente alla perdita del posto lavorativo o l'insorgenza di condizioni di non autosufficienza.

Le richieste di assistenza dei cittadini per la **Banca dati cattivi pagatori** sono in aumento di 5,3 punti percentuali rispetto il 2014.

I cittadini lamentano il rigetto della domanda di finanziamento per un prestito finalizzato, all'atto dell'acquisto, dovuto ad una pregressa iscrizione in banca dati cattivi pagatori di cui ne ignoravano l'esistenza.

Gli utenti hanno difficoltà a capire le modalità, la procedura per la cancellazione dei propri dati e, soprattutto, a chi potersi rivolgere, in quanto non vengono comunicati dalle società finanziarie gli estremi della morosità registrata in banca dati.

In altri casi, lamentano l'erronea registrazione in banca dati di una morosità, già sanata, per un finanziamento estinto, ormai, da molti anni.

Pochi sanno che il finanziatore ha l'obbligo di comunicare gli estremi identificativi dei sistemi d'informazione creditizia consultati⁸ e che le conseguenze delle registrazioni negative a suo nome, hanno conseguenze sulla capacità di accesso al credito.

Le **Difficoltà apertura di credito** vengono segnalate, al 18,4% nel 2015, a seguito di una *valutazione sul merito creditizio negativa*.

La maggior parte lamenta la richiesta di eccessive garanzie, o tempi d'istruttoria troppo lunghi, o che l'importo accordato non coincide con quello richiesto.

⁷ L. 190/14 di stabilità 2015 ha previsto misure per la sospensione dell'accesso al credito per il biennio 2015-17 definite dall'Accordo ABI Associazioni di consumatori del 31/3/2015

⁸ Il SIC (Sistema d'informazione creditizie) è un archivio informatico gestito da consorzi (CRIF). La Centrale allarmi interbancaria (CAI) è un archivio informatico gestito dalla Banca d'Italia e diretto a prevenire l'utilizzo anomalo di assegni bancari, postali e arte di pagamento.

In qualche caso, l'utente segnala di aver subito una pratica commerciale scorretta, ai limiti della truffa, perché il sito comparatore dei prestiti consultato non riconosce i dati inseriti correttamente per l'invio della domanda e chiede di ripeterne l'inoltro insieme ad un ulteriore pagamento della quota di accesso, a pena di cancellazione dell'intera procedura.

Alcuni lavoratori autonomi, evidenziano problemi sopraggiunti al riconoscimento del fido, dovuti a cartelle Equitalia che sono causa di risoluzione del contratto di affidamento di credito.

Altri cittadini extracomunitari ricevono solleciti di pagamento da parte di società di recupero crediti incaricate dalla banca, derivanti dal mancato riconoscimento di accordi di aperture di credito extrafido e di Piani di rientro che, tuttavia, erano stati concessi solo verbalmente.

Qualcuno si rivolge al PiT dopo aver ricevuto una proposta di rientro mediante cambiali, a titolo di strumenti di garanzia, e vuole sapere se è legittima e se può accettare.

Le richieste di assistenza per la **Trasparenza delle condizioni**, al 13,2%, riguardano la mancata comprensibilità o la mancata consegna o spedizione delle condizioni contrattuali. In qualche caso si tratta di una pratica commerciale scorretta o ingannevole a cui segue l'invio per posta di condizioni contrattuali diverse da quelle offerte verbalmente.

I cittadini segnalano *condizioni poco trasparenti che consentono interpretazioni a favore dell'impresa* e non del consumatore. Come ad esempio, chi lamenta di ricevuto l'addebito di un erroneo costo come spesa di gestione della pratica di sollecito, malgrado abbia ricevuto solleciti telefonici e le condizioni contrattuali prevedano importi da pagare solo in caso di solleciti scritti ed inviati per corrispondenza.

Le segnalazioni per i **Tassi elevati** sono, al 10,5%, hanno ad oggetto valori anche superiori di 2/3 dell'importo finanziato. In questi casi, gli utenti ritengono che il tasso applicato possa essere usurario.

La maggior parte ritiene eccessivo il costo del tasso nelle carte revolving e dello spread più elevato rispetto al prestito tradizionale.

3.3.1 Lamentele ricorrenti: Aziende a confronto

Le principali segnalazioni di consumatori hanno ad oggetto attività di recupero del credito fatte dalle Aziende incaricate e che utilizzano modalità scorrette o toni intimidatori, talvolta in presenza di importi minimi da recuperare, o noncuranti della situazioni di disagio finanziario o di malattia. In qualche caso vengono segnalate da cittadini extracomunitari, con difficoltà nella comprensione della lingua.

Di seguito la graduatoria, che presenta ai primi posti Findomestic, al 18,0%, seguita da Agos Ducato al 14,0%.

Aziende a confronto	2014
Findomestic	18,0%
Agos Ducato	14,0%
Compass	13,0%
Santander	13,0%
Unicredit	10,0%
Deutch Bank	9,0%
BNL	9,0%
MPS	5,0%
Altro	9,0%
Totale	100%

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi 2016

Segnalazione su banca dati cattivi pagatori

- La Sig.ra Elvira si è recata in un noto centro commerciale per l'acquisto di un cellulare mediante un prestito. Pur avendo un c/c attivo e l'accredito dello stipendio, è stata rigettata la domanda di finanziamento perché iscritta alla banca dati cattivi pagatori, tuttavia, la signora non ricorda di avere debiti.
- *Le suggeriamo di verificare il CRIF e di richiedere la cancellazione dei suoi dati, previa pagamento della morosità. Infine, deve inviare un reclamo scritto alla società creditrice per lamentare il danno subito. In caso di risposta insoddisfacente potrà rivolgersi all'Arbitro bancario e finanziario.*

Segnalazione sulla difficoltà di rimborsare le rate del prestito

- Il Sig. Giampiero ha un finanziamento di €. 18.327,92 ma, dopo aver versato €. 15.120,00 in 4 anni, ha smesso di pagare perché si è ammalato ed ha subito un intervento. La finanziaria gli sollecita il pagamento del debito residuo di €. 3.000,00 per l'estinzione del prestito, l'utente ci chiede che cosa può fare.
- *Gli suggeriamo di chiedere la sospensione del prestito per 12 mesi che potrà essere concesso in presenza di un handicap grave o condizione di non autosufficienza.*

3.4 Il mutuo

I cittadini hanno richiesto assistenza ed informazioni per i mutui, in particolare, per verificare i presupposti per l'applicazione di misure anticrisi - il Fondo di solidarietà dei mutui per l'acquisto della prima casa⁹ o il Fondo di garanzia per i mutui prima casa¹⁰ - e la possibilità di sospendere il mutuo.

Dalle segnalazioni ricevute, si evidenziano casi di iscrizione erronea al CRIF, in conseguenza del mancato riconoscimento dell'estinzione del mutuo e della cancellazione d'ipoteca.

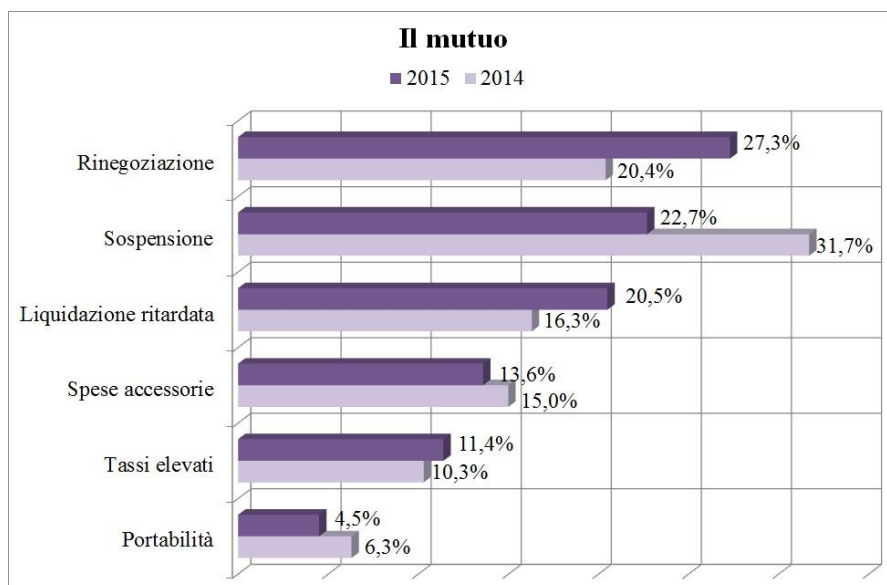
Taluno ha subito il rigetto, tra l'altro non motivato, della domanda di mutuo per l'acquisto di una seconda casa e poi è stato “convinto” a presentare una richiesta di rinuncia all'atto.

In un caso estremo un signore ha chiesto assistenza per la mancata cancellazione dell'ipoteca iscritta 9 anni prima, a garanzia di un mutuo estinto nel 2006.

Il cittadino chiede all'Associazione quali sono i propri diritti, la prassi e le normative. Si chiede se, in particolare, esiste un termine per ottenere il conteggio estintivo del mutuo, per poter estinguere anticipatamente il mutuo e vendere l'immobile.

⁹ consente la sospensione del mutuo non superiore a 250.000 per l'acquisto dell'abitazione principale, nei casi di perdita del posto di lavoro a tempo determinato o indeterminato o dei rapporti lavorativi di cui all'art. 409 del cpc; morte; handicap grave o condizione di non autosufficienza.

¹⁰ Gestito da Consap Spa, Legge 27 dicembre 2013, n. 147, art. 1, comma 48, lettera C e con disciplina attuativa Decreto interministeriale del 31 luglio 2014. Rilascia garanzie nella misura massima del 50% della quota capitale su mutui ipotecari di ammontare non superiore a 250 mila euro e destinati all'acquisto di immobili adibiti ad abitazione principale.



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi 2016

Gli utenti richiedono assistenza per la **rinegoziazione**, al 27,3%, con una percentuale in rilevante aumento di 7 punti percentuali, rispetto al dato registrato l'anno precedente.

Essa ha ad oggetto la durata del mutuo o la tipologia di tasso, è una misura alternativa alla sospensione, e viene chiesta in presenza di situazioni oggettive di difficoltà economiche o per l'oscillazione dei tassi troppo elevati.

Il diniego ricevuto, talvolta in modo laconico, è percepito dal cittadino come una *lesione del proprio diritto*. In questi casi, l'utente viene informato che è uno strumento discrezionale della Banca, non essendo obbligata a concederlo, se non in casi eccezionali, ed è alternativo alla portabilità o alla possibilità di accedere al Fondo di solidarietà.

Spesso, gli utenti segnalano di aver presentato la domanda di rinegoziazione, ma vi è un'istruttoria non conclusa, ed in ritardo, che obbliga il consumatore a dover continuare a pagare le rate a condizioni divenute insostenibili.

La maggior parte è consapevole che la rinegoziazione offerta è l'unico strumento alternativo alla domanda di consolidamento tra più prestiti e mutuo, presentata ma non accolta.

Le segnalazioni ricevute in misura maggiore per la **sospensione**, denotano criticità, al 22,7%, in lieve flessione rispetto all'anno precedente.

Molti chiedono informazioni sui presupposti per l'accesso al beneficio del Fondo di solidarietà dei mutui per l'acquisto della prima casa.

Come ad esempio, il caso di un artigiano che, pur avendo già presentato negli ultimi anni una domanda di rinegoziazione e di sospensione del mutuo, si è trovato nella necessità di ripresentare la domanda non avendo pagato 6 rate, per motivi gravi di salute, essendo invalido civile.

Gli utenti chiedono *informazioni preventive* prima del colloquio con il direttore di banca, soprattutto nei casi di perdita del rapporto di *lavoro e*, nella maggior parte dei casi, non viene compreso il motivo del mancato accoglimento della domanda o viene segnalato la mancanza della risposta, in ritardo di mesi.

Il *costo della sospensione* non viene comunicato in modo trasparente, né vengono fornite informazioni adeguate dal funzionario della banca, e solo successivamente, all'arrivo del rendiconto, gli utenti vengono a conoscenza dell'addebito.

Le richieste di assistenza per la **liquidazione ritardata**, 20,5%, sono in rilevante aumento, di 4 punti percentuali, rispetto all'anno precedente.

I cittadini segnalano ritardi nella definizione della procedura dovuti a motivi interni alla banca, pur avendo presentato la documentazione corretta, e sia stata definita la valutazione nel merito creditizio.

Le richieste di assistenza per le **spese accessorie**, si attestano al 13,6%, malgrado siano state previste dalle normative¹¹ *maggiori garanzie in tema di polizze collegate al mutuo*, fra cui,
- una comunicazione della facoltatività delle polizze;
- l'indicazione del costo complessivo del finanziamento, in presenza o meno di polizza;

¹¹ Decreto liberalizzazioni 201/11 e Protocollo d'intesa tra ABI, Assofin e Associazioni dei consumatori sulla correttezza e trasparenza nel collocamento delle polizze assicurative sui finanziamenti del 30 novembre 2013.

- la definizione di accordi con le imprese assicurative per l'estensione del diritto di recesso dalle polizze assicurative facoltative e le relative comunicazioni alla clientela.

Taluno ha ricevuto un'offerta di polizza dell'Istituto, indicata fra quelle facoltative, come necessaria condizione per ottenere una rinegoziazione agevolata.

In alcuni casi, l'utente evidenzia che, in caso di mutuo estinto anticipatamente, vi sia stato un ritardo nell'erogazione del rimborso dei premi non goduti da parte delle imprese assicuratrici.

Oppure, eventuali eccessive richieste di garanzie, quali fidejussioni.

Gli utenti segnalano i **Tassi elevati**, al 11,4% e chiedono se siano o no usurari e come fare per verificare l'esattezza del tasso applicato o le informazioni sulle modalità di determinazione dei tassi di riferimento (Euribor, IRS).

La **portabilità** viene segnalata al 4,5% e, se pure in diminuzione rispetto al dato degli anni precedenti, registra ancora inefficienze, ritardi nella definizione della pratica e resistenze verso la liberalizzazione del mercato.

Segnalazione su sospensione mutuo

- Il Sig. Enrico, artigiano ha difficoltà economiche ed è invalido civile. Non ha pagato 6 rate del mutuo ed ha presentato, in un primo momento, la richiesta di rinegoziazione della rata e, dopo a voce, la sospensione del mutuo, che è stata negata.
- *Gli consigliamo di inviare una richiesta scritta di sospensione del mutuo indirizzata alla Banca sede legale gestione mutui ed alla filiale, nella quale deve evidenziare la perdita di lavoro o problemi gravi di salute. Deve verificare se le precedenti morosità sono state segnalate alla Banca dati cattivi pagatori.*

Segnalazione su rinegoziazione del mutuo

- La Sig.ra Marcella, a causa di sopravvenute difficoltà di natura personale, non riesce a pagare le rate di un mutuo a tasso fisso con capitale residuo €. 50.000,00 in 14 anni. Si rivolge alla banca per rinegoziare il tasso da fisso a variabile, e la durata del Piano, ma senza esito. Ci chiede se la rinegoziazione è un suo diritto e cosa può fare.
- *Le comunichiamo che la rinegoziazione ha carattere facoltativo tranne alcune eccezioni stabilite per la rinegoziazione a tasso variabile, ed in presenza di alcune condizioni. Pertanto, può rivolgersi ad un altro Istituto di credito che soddisfi le proprie esigenze, mediante la surroga del mutuo.*

3.5 Conto corrente

A conferma di quanto presentato nei dati aggregati, la macro voce del conto corrente registra percentuali di criticità in aumento rispetto all'anno precedente.

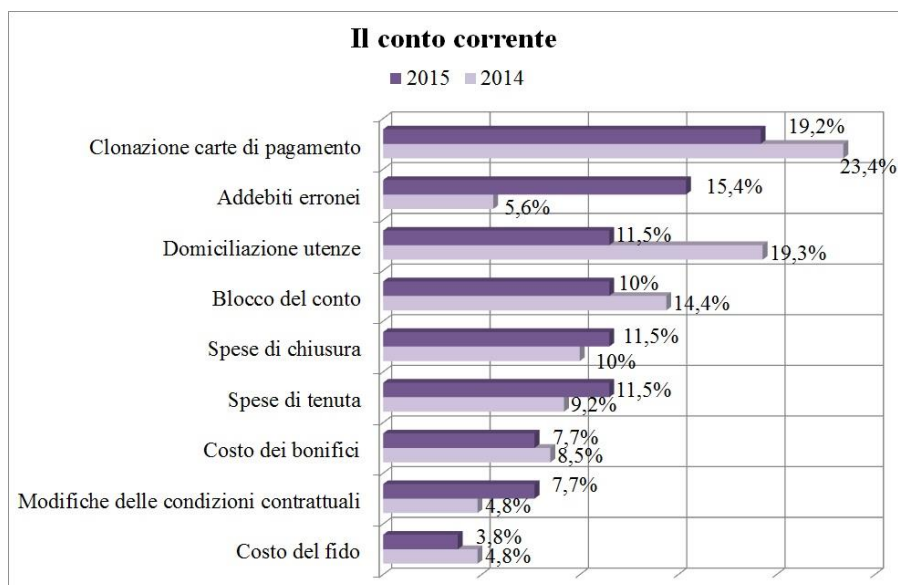
Tra di esse, gli addebiti erronei, le spese di chiusura, le spese di tenuta e le modifiche delle condizioni contrattuali.

I cittadini, titolari di conto corrente chiedono informazioni in merito al *fallimento* eventuale della propria banca, e come fare per non perdere i propri soldi. In particolare, chiedono qual è il limite di copertura per depositante come garanzia prevista dal *fondo interbancario depositi*.

In merito al conto corrente on line, si chiedono informazioni, inerenti le modalità di apertura ed al suo funzionamento.

Vengono segnalate fra le altre, le seguenti criticità:

- nell'apertura del conto corrente e nella spedizione delle carte di debito e credito collegate, con ritardi che provocano disagio e non rendono possibile l'utilizzo del conto;
- inefficienze nella chiusura del conto, a seguito della presentazione dell'apertura di un conto in una diversa banca. In questi casi, le operazioni relative al conteggio finale vengono definite in ritardo e a seguito di numerosi solleciti;
- nei casi di successione e di decesso dell'intestatario del conto, i familiari eredi lamentano ritardi nell'estinzione del conto.



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi 2016

Taluno ha evidenziato la mancata indicazione nell'estratto conto della giacenza media, quale elemento necessario per la nuova dichiarazione ISEE.

La **clonazione di carte di pagamento** è al primo posto, al 19,2%, delle criticità gestite dal PiT, tuttavia in flessione rispetto all'anno precedente.

Viene segnalato l'utilizzo indebito della carta di pagamento, a cui segue la denuncia alla questura. Gli utenti chiedono assistenza appena scoperta la frode oppure, in fase successiva, all'inoltro alla richiesta di rimborso alla banca, da cui ha avuto una risposta negativa. In tal caso ricevono le indicazioni delle modalità e dei presupposti per potersi rivolgere all'Arbitro Bancario finanziario¹².

Gli utenti richiedono assistenza per **gli addebiti erronei**, al 15,4%, in aumento di quasi 10 punti percentuali rispetto all'anno precedente. Talvolta, perché indebitamente prelevati per errore sulla carta di credito, si sollecita ed ottiene il rimborso dopo molto tempo.

¹² si registra un andamento favorevole al consumatore delle Decisioni dell'Arbitro Bancario finanziario, che stabiliscono l'obbligo di rimborso da parte degli Istituti bancari o Postali

In altri casi, a seguito di ritiro del bancomat presso l'ATM, dovuto a problemi tecnici, viene addebitato il costo ulteriore per il rilascio di una nuova carta.

La **domiciliazione delle utenze**, al 11,5%, presenta una significativa flessione di segnalazioni, rispetto all'anno precedente. Vi sono responsabilità dell'Azienda erogatrice del servizio, oppure della Banca, nella omessa lavorazione della richiesta di domiciliazione, a cui consegue l'eventuale sollecito di pagamento per morosità.

I consumatori segnalano il **blocco del conto** al 11,5%, sia nei casi di fallimento della banca che per la successione.

Il blocco del conto è oggetto di richieste di assistenza da parte di chi non può accedere al conto corrente già attivo o di cui si è chiesta l'apertura da mesi, ma non ancora ottenuta. Oppure nel caso vi sia stato il blocco del conto on line per motivi tecnici; o per motivi di successione.

Malgrado la normativa abbia previsto la abolizione, ancora vengono segnalate, al 11,5%, **le spese di chiusura del conto** applicate dalle banche. In questi casi, vengono addebitati importi per competenze di liquidazione elevati, di c.ca. €.100,00/€.300,00 conteggiate in base al numero di operazioni da contabilizzare.

Le richieste di assistenza per le **spese di tenuta**, si attestano al 11,5%, in aumento di oltre 2 punti percentuali rispetto al dato del 2014, e sono inerenti l'imposta di bollo, le commissioni applicate nei casi di fido e scoperto di conto. Le commissioni per i RI.BA ed i RID, introdotte dal processo di migrazione del servizio RID allo schema SEPA Direct Debit¹³.

Le segnalazioni ricevute per **il costo dei bonifici** al 7,7%, fanno emergere il costo troppo elevato del servizio allo Sportello fisico e del servizio on line.

Viene segnalata **la modifica delle condizioni contrattuali**, al 7,7%, in aumento di 3 punti percentuali rispetto all'anno precedente, ed è dovuta al mancato rispetto dei termini e degli obblighi di comunicazione del preavviso.

¹³ Regolamento 248/14 ed ABI Circolare Serie Tecnica n°. 24 del 9/7/14

Gli utenti non ricevono, addirittura, le condizioni economiche correlate al funzionamento delle carte di debito o credito collegate al conto, da cui conoscere semplici informazioni, quali ad esempio, il costo annuale della carta.

In ultimo, le segnalazioni per **il costo del fido**, al 3,8%, relative alle commissioni applicate nei casi di fido e scoperto di conto.

Segnalazione su c/c online

- Il Sig. Giampiero attiva un servizio di c/c on line sul quale vengono accreditate somme mediante bonifico per importi considerevoli. Tuttavia, nei giorni successivi all'attivazione non riesce ad accedere al conto e si rivolge al Servizio clienti, ma senza esito..
- *Gli suggeriamo di esercitare il diritto di ripensamento, entro 14 giorni, tramite raccomandata inviata alla Banca. Il recesso non deve essere motivato, essendo riferito ad un contratto concluso a distanza.*

Segnalazione su clonazione carte di pagamento

- La Sig.ra Ornella si accorge che la carta di pagamento del padre è stata clonata e risultano molti addebiti per l'importo complessivo di €. 1.400,00 mai fatti. Dopo aver bloccato la carta e presentato una denuncia ai carabinieri, chiede il rimborso alla banca che risponde negativamente, adducendo quale motivo del furto, la mancata diligenza nella custodia del PIN della carta.
- *Gli suggeriamo di inviare il reclamo e la documentazione all'Arbitro bancario e finanziario.*

3.6 Le nostre proposte

Come di consuetudine, con l'obiettivo di formulare proposte migliorative per il settore e di mettere a disposizione di tutti i soggetti interessati il patrimonio di dati ed informazioni prodotte, Cittadinanzattiva formula le seguenti proposte, che saranno oggetto di attività nei prossimi mesi.

Educazione finanziaria. Attivare definitivamente una strategia istituzionale con l'obiettivo di coordinare e guidare le iniziative idonee per far crescere la conoscenza, la consapevolezza, la competenza, la cultura degli italiani in materia economico-finanziaria, così come definito nei due ddl in discussione in Parlamento. Coinvolgere nella governance del previsto Comitato nazionale per la diffusione dell'educazione finanziaria le associazioni

dei consumatori, anche per rafforzare la proposta che ci sia una maggiore attenzione per i consumatori in difficoltà.

Sovra-indebitamento Far conoscere l'opportunità del Piano del Consumatore e promuovere e costituire presso gli enti locali, in particolar modo, presso i segretariati sociali, gli Organismi di Composizione delle Crisi (OCC).

Credito al consumo. Promuovere un fondo di solidarietà per i consumatori che non sono in grado di poter pagare le rate di prestiti e finanziamenti, così come è stato fatto per i mutui.

La stessa proposta è stata fatta lo scorso anno ed in seguito alle analisi delle segnalazioni, si ripropone con maggiore fermezza, chiedendo ad istituzioni ed imprese senso di responsabilità.

Cessione del quinto. Lavorare per una proposta di legge di revisione della cessione del quinto, prendendo spunto dal lavoro (in progress) sul codice di autoregolamentazione di Assofin. Gli aspetti da attenzionare sono la trasparenza e la semplificazione delle filiere di vendita, la verifica sul modello di prospetto di costo, le modalità di erogazione delle provvigione nei rinnovi, la definizione dei tassi.

Lotta al contante. Incentivare, attraverso attività di promozione e sensibilizzazione, l'uso di strumenti di pagamento elettronici. La lotta al contante è una battaglia di civiltà, che non si può condurre solo attraverso la normazione legislativa ma è fondamentale il coinvolgimento della società civile, dei cittadini, delle imprese e delle istituzioni.

Separazione tra banche commerciali e banche d'affari. Rafforzare l'attività di lobby a livello europeo, principalmente, per dare attuazione alle norme sulla separazione bancaria, con lo scopo di ridurre l'assunzione eccessiva di rischio, con effetti pericolosi per i depositanti, e prevenire una rapida crescita del bilancio bancario proprio in conseguenza delle attività di trading. Il principio della separazione obbligatoria aiuta a porre al riparo le attività di deposito e a rafforzare il rapporto tra banca e cittadino.

Digitalizzazione banche

Attraverso la "costruzione" di banca del futuro, rivedere completamente la relazione con il consumatore, a partire dal condividere con il consumatore stesso sia la riduzione dei costi che comporterà questo cambiamento che la tempestività nella risoluzione delle problematiche.

Big Data e banche

E' auspicabile che grazie alla disponibilità dei cosiddetti Big Data, il settore bancario indirizzi l'utilizzo per migliorare, ad esempio, la valutazione del merito creditizio o la definizione dei prodotti, insomma che diventi un'opportunità per migliorare il rapporto tra banca e cliente.

Parte seconda

I servizi assicurativi

1. Il settore assicurativo e l'Europa

1.1 Il recepimento di Solvency II

La nuova direttiva Solvency II, in vigore dal 1 gennaio 2016, modifica i requisiti degli intermediari assicurativi.

La disposizione, che ha lo scopo di estendere la normativa di Basilea II al settore assicurativo, introduce un nuovo regime di vigilanza con l'obiettivo di fornire un quadro regolamentare rivolto non solo alla massima tutela di chi usufruisce del servizio assicurativo, ma anche alla creazione di strumenti che permettano alle autorità di vigilanza di valutare la solvibilità delle imprese.

Più in dettaglio, Solvency II si articola secondo i cosiddetti tre pilastri. Il primo – relativo ai requisiti patrimoniali delle imprese – è costituito dalle norme per il calcolo delle riserve tecniche, dall'ammissibilità degli attivi per la copertura delle stesse riserve, ai principi di gestione degli investimenti e, in generale, ai requisiti di solvibilità.

Il secondo si riferisce alle regole in materia di governance d'impresa. Gli interventi mirati alla strategia delle compagnie di assicurazione prevedono di introdurre nuove funzioni aziendali accanto a quelle relative al sistema di controllo interno (internal audit, gestione dei rischi e compliance): si tratta della funzione attuariale, ovvero quella maggiormente responsabilizzata nella valutazione delle riserve tecniche.

Infine il terzo, dedicato alla trasparenza, riguarda la vigilanza e gli obblighi di informazione delle imprese verso l'Autorità di controllo e il mercato. Le imprese sarebbero tenute a una periodica informativa nei confronti dell'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni), volta a consentire all'Autorità di analizzare il sistema

di governo societario prescelto dall'impresa, l'attività esercitata, i principi di valutazione applicati ai fini del calcolo della solvibilità, la corretta gestione dei rischi, il fabbisogno e la gestione del capitale.

Il recepimento della direttiva contribuirà a portare avanti la rivoluzione che vigilanza assicurativa sta vivendo.

Sarà possibile lavorare sia sulla prevenzione, da un lato, e più attenta alla qualità delle persone e delle procedure di governo delle imprese assicurative. Ciò è destinato anche a facilitare la parallela azione di tutela diretta dell'assicurato, che è in evoluzione.

1.2 La direttiva IDD

A distanza di oltre 13 anni dalla Direttiva 2008/92/CE, il legislatore europeo ha infine modificato la normativa in materia di intermediazione assicurativa approvando la Direttiva 2016/97 del 20 gennaio 2016 (la "Direttiva IDD").

In termini generali, è possibile sin da ora evidenziare che la Direttiva IDD è interamente basata sulla nozione di "*distribuzione*" assicurativa, in luogo di quella di "*intermediazione*" assicurativa utilizzata dalla precedente direttiva.

Non si tratta di una sfumatura meramente lessicale ma il mezzo per ampliare il novero dei soggetti destinatari delle disposizioni della Direttiva IDD, comprendendo tutti i soggetti (non solo gli intermediari assicurativi in senso stretto) che, a vario titolo, partecipano alla vendita di prodotti assicurativi.

La finalità di tale estensione applicativa sotto il profilo soggettivo è da rinvenirsi, da un lato, nella dichiarata esigenza di garantire uniformità di tutela dei consumatori indipendentemente dal soggetto che propone l'acquisto di prodotti assicurativi e, dall'altro lato, nella necessità di parificare il trattamento tra gli operatori e contenere possibili effetti distorsivi della concorrenza.

La direttiva mira a fornire un quadro normativo minimo di base, rimanendo ferma la facoltà degli Stati membri di mantenere o adottare disposizioni più stringenti a tutela dei consumatori, qualora il contesto nazionale lo giustifichi.

La Direttiva IDD ha come ambiti di applicazione: requisiti per la registrazione; libera prestazione di servizi e libertà di stabilimento;

requisiti in materia di governo e controllo dei prodotti; obblighi di informazione e norme di comportamento; requisiti supplementari in relazione ai prodotti di investimento assicurativi.

La Direttiva IDD estendendo il proprio raggio di applicazione ad un novero di soggetti non ricompresi (quantomeno esplicitamente) tra i destinatari della precedente normativa. La Direttiva IDD si applica dunque a tutti i soggetti che a vario titolo concorrono alla vendita di prodotti assicurativi e, quindi, non solo alle imprese di assicurazione ed agli intermediari assicurativi, ma anche agli altri attori del mercato, quali ad esempio, agenzie di viaggio ed autonoleggi, soggetti che svolgono attività di distribuzione in via accessoria rispetto all'attività principale (a tale riguardo è stata introdotta una definizione ad hoc di "*intermediario assicurativo a titolo accessorio*") nonché ai soggetti che gestiscono siti internet di comparazione quando questi consentano di "*stipulare direttamente o indirettamente un contratto di assicurazione*" (art. 2).

E' importante sottolineare che la Direttiva IDD prevede in ogni caso che ogni Stato membro imponga all'impresa assicurativa o all'intermediario assicurativo sia di informare il cliente circa la sua identità, indirizzo e modalità di presentazione dei reclami; sia di fornire ai clienti il documento informativo relativo al prodotto assicurativo .

La Direttiva IDD evidenzia, in termini generali, l'importanza che il soggetto che distribuisce prodotti assicurativi non adotti pratiche in materia di compenso, obiettivi di vendita e di altra natura che possano incentivare la raccomandazione di prodotti non adeguati alle specifiche esigenze dei clienti.

Tra i tanti aspetti, da sottolineare, è quello che la direttiva raccomanda ancora una formazione e uno sviluppo professionale continui e adeguati requisiti in materia di integrità che contribuiscono alla solidità e all'affidabilità del settore assicurativo.

2. Il settore assicurativo e lo scenario nazionale

2.1 Il DDL Concorrenza

Il Disegno legge Concorrenza ha occupato il dibattito anche in tema di assicurazioni e nello specifico di Rca. La prima novità riguarda le polizze Rca con scatola nera obbligatoria per le compagnie assicuratrici: per la precisione, sono gli emendamenti (le modifiche) al ddl approvate a luglio a incidere. Infatti, se oggi le assicurazioni sono tenute a rilasciare preventivi solo delle Rca, in futuro potrebbero essere costrette per legge a proporre anche Rca con black box (oggi, questa è una facoltà delle imprese). Non solo: le compagnie dovranno concedere forti sconti a chi utilizza la scatola nera. E queste riduzioni tariffarie saranno molto forti per i guidatori virtuosi del Sud Italia prevedendo una serie di benefici per tutti quegli assicurati che nei quattro anni precedenti non abbiano provocato sinistri con responsabilità esclusiva con responsabilità paritaria o con responsabilità prevalente e purché i contraenti siano residenti in quelle zone del territorio nazionale che abbiano avuto una forte caratterizzazione o incidenza di sinistri, appunto il Sud Italia.

E' di tutta evidenza che lo scopo primo è quello di quantomeno tentare di evitare le truffe che purtroppo sono assai presenti ancora oggi.

Una volta approvato il ddl dovrà passare al vaglio dell'IVASS, che entro 90 giorni dall'entrata in vigore dovrà definire i parametri con i quali regolare gli interventi delle compagnie di assicurazione. Tra essi ricordiamo che dovranno essere rivalutati la frequenza dei sinistri ed il loro costo medio.

Sarà da definire quale informazioni potranno essere rilevate dai dispositivi elettronici e come disciplinarle: la loro portabilità; il trattamento dei dati; le caratteristiche tecniche; i servizi offerti; i

modi dei trasferimenti delle informazioni; la raccolta e la gestione dei dati; l'obbligatorietà stessa.

2.2 La lettera al mercato Ivass sulle clausole vessatorie

Prendendo spunto dalle segnalazioni dei cittadini, si rammenta la lettera dell' Ivass (17 novembre 2015, n. 0189424 – Clausole vessatorie nei contratti di assicurazione sulla vita).

L'Ivass, con la lettera in commento, chiede, alle imprese di assicurazione, di recepire le indicazioni fornite dalla Corte di Cassazione, con sentenza 20 agosto 2015, n. 17024, nella redazione delle clausole dei nuovi contratti di assicurazione sulla vita e nella gestione delle richieste di indennizzo relative a contratti già stipulati che dovessero contenere clausole analoghe a quelle oggetto di censura.

Riprendendo sinteticamente i contenuti, sono state riconosciute di carattere vessatorio una serie di previsioni contrattuali presenti in una polizza di assicurazione sulla vita, aventi ad oggetto gli oneri posti in capo al beneficiario per ottenere la liquidazione del capitale in caso di morte dell'assicurato.

In particolare, la sentenza ha considerato vessatorie tipiche, le seguenti clausole, in quanto subordinano il pagamento dell'indennizzo ad adempimenti eccessivamente onerosi da parte del beneficiario:

- sottoscrivere una domanda su apposito modulo predisposto dall'assicuratore, e per di più farlo presso l'agenzia di competenza;
- produrre una relazione medica sulle cause della morte, scritta da un medico su un modulo predisposto dall'assicuratore;
- produrre una dichiarazione del medico autore della relazione di cui sopra, nella quale questi attesti di avere “personalmente curato le risposte”;
- produrre, a semplice richiesta dell'assicuratore, le cartelle cliniche relative ai ricoveri subiti dall'assicurato;
- produrre un atto notorio “riguardante lo stato successorio” dell'assicurato deceduto;
- produrre l'originale della polizza.

L'Ivass, dunque, definisce che:

- la previsione per cui il beneficiario deve formulare domanda di indennizzo su un **modulo predisposto dall'assicuratore** si pone in contrasto col principio di libertà delle forme, che permea l'intera materia delle obbligazioni;
- la previsione per cui il beneficiario deve produrre una **relazione medica sulla morte del portatore di rischio**, non solo pone un non irrilevante onere economico a carico del beneficiario, ma per di più pone a suo carico l'onere di documentare le cause del sinistro, onere che per legge non ha.

I contenuti della lettera dell'Ivass hanno comportato incontri di lavoro tra le associazioni dei consumatori e l'Ania per definire congiuntamente un percorso di revisione della contrattuali sta e una definizione di un codice di autoregolamentazione.

3. Il punto di vista dei consumatori

3.1 Gli ambiti dei servizi assicurativi

Le segnalazioni giunte in tema di servizi assicurativi nel 2015 rappresentano il 3,1% delle segnalazioni totali (9.188) raccolte dal PiT Servizi.

Nel dettaglio, si attestano al 70,7% le criticità per la Polizza Rca, in aumento rispetto all'anno precedente di 14 punti percentuali, dovute a ritardi e inefficienze nella gestione dei sinistri e nella procedura di liquidazione dei danni ed indennizzo diretto.

Mentre la categoria Polizza Vita/Infortuni/Salute subisce una flessione, al 29,3%, di quasi 15 punti percentuali, da imputare alla liquidazione, al riscatto delle polizze ed alla trasparenza delle condizioni contrattuali.

Servizi assicurativi	2015	2014
Polizze RC Auto	70,7%	56%
Polizza Vita/Infortuni/salute	29,3%	44%
Totale	100%	100%

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi 2016

3.1.1 I dati dell'Ivass

La garanzia della stabilità del mercato assicurativo e la tutela del consumatore sono oggetto di specifiche attività dell'Ivass.

Il cittadino si rivolge ad esso per informazioni su normative o clausole contrattuali, per richiedere assistenza con reclami, o per segnalare comportamenti scorretti di imprese o intermediari, o infine per informazioni su imprese o intermediari.

Dall'analisi dei reclami e delle segnalazioni, e dalle relazioni trimestrali sui reclami ricevute dalle imprese, l'Istituto verifica le

problematiche attuali, in modo da poter intervenire con azioni di vigilanza nei confronti delle imprese di assicurazione.

I reclami prevenuti all'Ivass sono 22.644 e sono oggetto di una Relazione annuale, che mette a confronto i seguenti dati del 2015 con quelli del 2014.

Anno 2015	Danni	Vita	Totale
	19.712	2.932	22.644
Variazione 2015/2014	-14,3	11,9	-11,7

Fonte: Relazione annuale IVASS.

I dati dell'Ivass confermano l'andamento di quelli rilevati dal PiT, oggetto della presente trattazione, evidenziando, in particolare, al primo posto il ramo RC danni, seguito dalle polizze vita.

Con riferimento al comparto Rca, la tabella Ivass per i reclami del 2015 evidenzia.

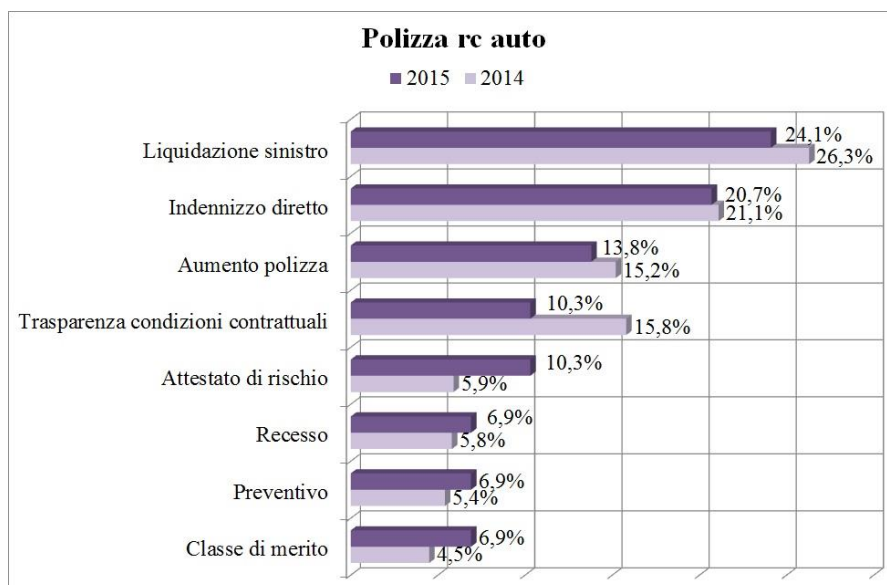
Tipologia	Numero	Composizione %
Area sinistri		79,1
Risarcimento diretto	4.991	
Risarcimento ordinario	2.397	
Richiesta accesso agli atti dell'impresa	920	
Altro	2.160	
Area contrattuale		20,7
Attribuzione classe di merito	911	
Mancato rilascio attestato di rischio	603	
Disdetta polizza	135	
Contestazione polizza	775	
Altro	311	
Area commerciale	36	0,3
Totale	16464	100

Fonte: Relazione annuale Ivass

3.2 La polizza Rc Auto

Le segnalazioni degli utenti per la polizza RC Auto evidenziano ai primi posti, in lieve flessione rispetto all'anno precedente, la liquidazione del sinistro, l'indennizzo diretto, l'aumento della polizza e la trasparenza delle condizioni contrattuali.

Seguono la graduatoria le criticità, con percentuali in aumento, per l'attestato di rischio, il recesso, il preventivo e la classe di merito.



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi, 2015

La liquidazione del sinistro, registra un dato percentuale, al 24,1%, in lieve diminuzione se confrontata con il 2014, è oggetto di frequenti richieste di assistenza da parte di chi ha ricevuto un'offerta di risarcimento insoddisfacente rispetto al danno subito che, in particolare, viene evidenziato nei casi di danno grave alla persona.

Spesso l'entità del rimborso offerto dall'Assicurazione è inferiore al danno subito e preventivato dal carrozziere, a fronte di un assegno di parziale rimborso emesso dal liquidatore.

Taluno lamenta il ritardo nella definizione della pratica e nel rimborso, come ad esempio, nei casi in cui il sinistro è avvenuto all'estero, il veicolo ha un guasto meccanico ed è fermo presso un'autofficina scelta dall'impresa assicuratrice.

Oppure vi sono **ritardi nella liquidazione** della somma dovuti ad inefficienze amministrative, alla perdita della documentazione o errori nell'individuazione dei dati dell'intestatario del conto a cui fare in bonifico.

Alcuni utenti segnalano criticità qualora il sinistro sia avvenuto in presenza di veicoli immatricolati all'estero¹⁴.

¹⁴ L'UCI interviene in caso di incidenti stradali accaduti sul territorio italiano e provocati da veicoli a motore immatricolati all'estero.

In tali casi, l'utente non sa a chi rivolgersi poiché, l'assicurazione di controparte straniera non aderisce all'indennizzo diretto e la sua assicurazione non lo rimborsa.

La maggior parte degli utenti lamenta che l'Assicurazione straniera ha dei massimali insufficienti per coprire i danni¹⁵.

Gli utenti richiedono informazioni ed assistenza per l'**Indennizzo diretto**¹⁶, **con una percentuale** al 20,7% in flessione rispetto al 2014, riferite alle modalità di presentazione della richiesta di risarcimento, ai termini di scadenza dell'offerta¹⁷ da parte dell'assicuratore o di accettazione della somma da parte dell'utente.

In altri casi, emergono criticità per la scadenza del termine di in cui denunciare un sinistro.

L'utente è preoccupato di perdere la classe di merito di appartenenza, in particolare modo, presente nei casi di disconoscimento del sinistro dell'interessato, con conseguenti problemi nel pagamento del sinistro da parte della assicurazione alla compagnia di controparte.

Gli utenti hanno richiesto assistenza al 13,8% per l'**Aumento polizza**, nei casi d'insostenibilità del costo.

Vengono vendute polizze "low cost" contraffatte, oggetto di vigilanza da parte dell'Autorità Garante della concorrenza e del mercato che portano al sequestro del veicolo.

Purtroppo, a causa degli aumenti ci sono veicoli circolanti privi del contratto assicurativo.

Le problematiche per la voce **Trasparenza condizioni contrattuali**, sono segnalate al 10,3% in diminuzione di 5 punti percentuali confronto al dato dell'anno precedente, da chi non ha ricevuto informazioni in fase precontrattuale, oppure non ricevuto la copia delle condizioni applicate di polizza Rca.

Le condizioni debbono essere consegnate prima della conclusione del contratto ed indicare tutte le informazioni necessarie (data decorrenza, premio da pagare, recesso, classe di rischio, contatti per eventuali contestazioni etc.) in modo che l'utente possa conoscere

¹⁵ Es. Albania, Bulgaria e Polonia

¹⁶ l'indennizzo diretto è stato introdotto con D.P.R. 254 del 18 Luglio 2006 e recepito agli artt. 149 e 150 del Codice delle Assicurazioni.

¹⁷ il termine è di 60 giorni per i danni materiali (30 se c'è CID a doppia firma in risarcimento diretto), o di 90 giorni per il danno alla persona, per formulare l'offerta.

anche la regolare autorizzazione d'impresa di assicurazione e, nei casi di contraffazione, possa rivolgersi all'Antitrust.

Alcuni utenti hanno richiesto assistenza per polizze collegate all'RC auto ma mai attivate, a loro insaputa. Sono polizze offerte dalla concessionaria all'atto dell'acquisto del veicolo tra cui, ad esempio, incendio e furto, con la conseguenza di aver causato un danno rilevante al cittadino.

La voce **Attestato di rischio**, viene segnalata dai consumatori al 10,3% in aumento di 4,4 punti percentuali, da chi non ha ricevuto in tempo utile l'attestato per l'attivazione di una diversa polizza con un nuovo Istituto, con particolare riferimento alle polizze on line.

Sul punto, è stata accolta favorevolmente dai consumatori nei casi di mancata e ritardata consegna dell'attestato di rischio o se errato, la normativa¹⁸ che prevede l'entrata in vigore dell'attestato di rischio elettronico.

Gli utenti segnalano problemi per il **Recesso**¹⁹, al 6,9%, in lieve aumento di 1,1 punto percentuale, nei casi di mancata accettazione di disdette di polizze danni poliennali e nei contratti accessori alla Rca, per i quali non è stata inviata formale disdetta ed il consumatore decida di assicurarsi con un'altra compagnia.

Purtroppo, i cittadini segnalano casi di recesso dell'impresa assicuratrice inviato all'intestatario del contratto troppo virtuoso, per i quali richiedono assistenza.

Le problematiche per il **Preventivo**, al 6,9%, in aumento di 2 punti percentuali, vengono evidenziate, in particolare, nei casi di polizze on line, in quanto vengono modificati successivamente al primo invio all'utente.

Le richieste di assistenza per **la Classe di merito**, sono in aumento al 6,9%, di 2,4 punti percentuali, e sono riferite all'attribuzione di Bonus Malus ed all'inquadramento successivo ad un sinistro, e vengono contestate dall'utente che chiede informazioni per evitare l'innalzamento della classe e del premio.

In particolare, queste criticità si registrano a seguito di stipula di polizze Rca gratuite, offerte con l'acquisto di un nuovo veicolo.

¹⁸ Regolamento IVASS 19/5/2015 gestione IVASS di base nazionale

¹⁹ L. 179/12 abolisce le clausole sul tacito rinnovo nei contratti RC Auto, con la conseguente risoluzione automatica alla scadenza, ed il venire meno dell'obbligo dell'invio della disdetta.

Segnalazione su mancato rispetto dei termini di consegna della documentazione per la circolazione

- Il Sig. Giampiero ha stipulato un contratto RC auto on line, ma non ha ricevuto la documentazione per poter circolare con il proprio veicolo.
- *Gli suggeriamo di inoltrare un reclamo all'impresa assicuratrice, in caso di mancata risposta può inoltrare un reclamo all'Ivass.*

Segnalazione su liquidazione del danno

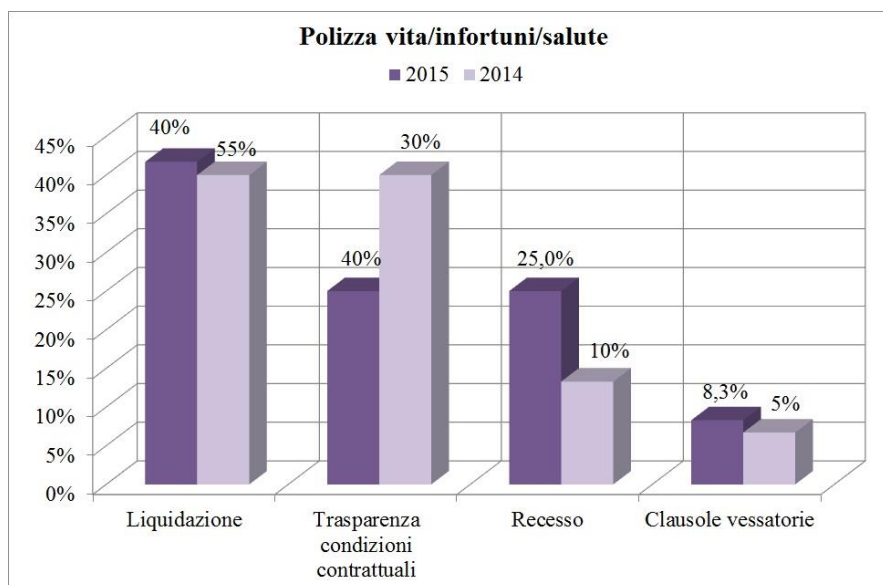
- La Sig.ra Rossella subisce un sinistro e si rivolge alla propria compagnia di assicurazione ma le liquidano un indennizzo diretto inferiore al preventivo danni del carrozziere.
- *Gli suggeriamo di inoltrare reclamo scritto alla compagnia assicuratrice e poi in caso la risposta sia insoddisfacente o sia mancante la risposta, potrà valutare i presupposti per la conciliazione Ania.*

3.3 Polizze Vita/Infortuni/Salute

Le problematiche per le Polizze Vita/Infortuni/Salute che gli utenti segnalano al 41,7% sono riferite alla liquidazione, alla trasparenza condizioni contrattuali, al recesso e alle clausole vessatorie.

Gli utenti contattano il PiT e richiedono assistenza per **la liquidazione** nei casi di ritardo o al mancato rimborso di quanto dovuto al beneficiario della polizza vita, infortuni o salute; altri per il mancato rimborso dei premi, o per presunti errori nel conteggio dell'importo da riscattare.

Talvolta, il mancato rimborso nelle polizze abbinate ai mutui o ai finanziamenti è originato dalla assenza di presupposti per l'attivazione delle garanzie.



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi 2016

La **trasparenza delle condizioni contrattuali** è oggetto di segnalazioni, al 25,0%, in diminuzione di 15 punti percentuali rispetto al 2014, da imputare a condizioni contrattuali mai ricevute. Coloro i quali intendono aderire ad altra polizza migliore evidenziano criticità per il **Recesso**, al 25,0% in aumento di 12 punti percentuali confronto al 2014.

In particolare, il cittadino chiede assistenza per il mancato accoglimento del recesso anticipato nei casi di polizze poliennali rami danni e di polizze infortuni conducente vendute in abbinamento ai contratti Rca.

Nei casi di disdetta di un viaggio, se presentata per motivi di salute l'utente riceve la richiesta, che viene reiterata più volte, di documentazione integrativa da inviare alla Assicurazione.

Le **Clausole** vessatorie sono oggetto di richieste di assistenza, al 8,3% ed in aumento di 1,6 punti percentuali in confronto al dato precedente, per conoscere i propri diritti e capire come farli valere.

Segnalazione su polizza salute

- Il Sig. Luca, è caduto, fratturandosi un gomito ed ha richiesto all'Assicurazione il rimborso delle spese di fisioterapia di €. 450,00 ma la compagnia glielo rimborsa parzialmente.
- *Gli suggeriamo di inoltrare reclamo scritto all'Assicurazione, di verificare bene le condizioni contrattuali della polizza sottoscritta cosa prevedono per il rimborso e di*

Segnalazione su polizza vita

- La Sig.ra Enrica è la figlia dell'intestatario di un mutuo, garantito da polizza vita. Al verificarsi del decesso del padre, la signora chiede il rimborso della polizza ma viene negato, adducendo che l'evento fosse dovuto a malattia pregressa, pertanto non rimborsabile.
- *Gli suggeriamo di verificare la documentazione sanitaria in suo possesso e le condizioni contrattuali della polizza, e di inoltrare reclamo scritto alla compagnia assicuratrice. Infine, dovrà chiedere una consulenza legale.*

3.4 Le nostre proposte

Educazione assicurativa. Promuovere, su indicazione anche dell'Ocse, una strategia condivisa sul tema dell'educazione assicurativa. In un contesto di mutamento del quadro sociale ed economico, diventa un fattore di crescita l'opportunità di avere consapevolezza dei rischi a cui le persone e le imprese sono esposte e di adottare scelte consapevoli, in un contesto in cui stanno acquisendo sempre maggiore importanza le capacità di fornire dati utili e raccogliere quelle che in gergo vengono definite soft information.

La regolazione. In seguito al diffondersi dell'innovazione tecnologica e della presenza di nuovi canali distributivi come i comparatori, le misure a tutela del consumatore hanno la necessità di essere rafforzate. Promuovere l'adozione di codice di autoregolamentazione

Polizze contraffatte. Rafforzare l'attività di vigilanza in merito alle polizze contraffatte, una vera urgenza e prevedere un sistema di allerta rivolto ai consumatori, semplificando e promuovendo l'informazione già presente sul sito dell'Ivass.

Semplificazione. Favorire una revisione del linguaggio dei contratti, andando nella direzione della chiarezza e della semplificazione, a partire dall'informativa pre-contrattuale.

Intermediari. Vigilare sulle nuove norme in materia di formazione agli intermediari emanate dall'Ivass. Gli intermediari sono i primi soggetti a dialogare con il consumatore.

Scatola nera. Vigilare sul fatto che l'obbligatorietà della scatola nera non ricada come costo sui consumatori finali.

Clausole vessatorie. A partire dalle polizze vita, prevedere in collaborazione con Ivass un piano di revisione della contrattualistica nel settore assicurativo.

Ringraziamenti

La pubblicazione di questo Rapporto non sarebbe stata possibile senza il lavoro quotidiano degli esperti che operano nella struttura PiT di Cittadinanzattiva, in particolare Isabella Mori, Claudia Ciriello e Daria Ferrari, e dei collaboratori delle sedi locali del PiT, nonché senza il sostegno di tutta la rete nazionale dei Procuratori dei cittadini che operano presso la struttura centrale, Tina Napoli, Tiziana Toto, Cinzia Pollio e Martina Lalli. A loro va dunque il primo e più sentito ringraziamento.

Si ringraziano inoltre tutti gli uffici di Cittadinanzattiva (Comunicazione e stampa, Relazioni Istituzionali, Raccolta Fondi, Organizzazione ed amministrazione, Networking) che direttamente o indirettamente hanno sostenuto e contribuito a quanto necessario per la stesura del presente lavoro.

Un ringraziamento particolare va al Segretario generale di Cittadinanzattiva, Antonio Gaudio, alle Vice Segretario, Annalisa Mandorino e Francesca Moccia, e alla Responsabile nazionale delle politiche dei consumatori, Tina Napoli, per i continui stimoli al miglioramento e il sostegno nel lavoro quotidiano.

Il presente Rapporto è stato redatto da Tina Napoli, Responsabile nazionale delle politiche dei consumatori (capitoli 1 e 2 della parte prima e seconda) e da Daria Ferrari, Consulente PiT Unico - Area Consumatori e servizi di pubblica utilità (capitolo 3 della parte prima e seconda).

L'elaborazione e l'analisi dei dati, la realizzazione dei grafici e delle tabelle è stata a cura di Tiziana Toto.