

# GUIDA AL CREDITO AL CONSUMO

Tutto quello che c'è da sapere  
per gestire correttamente gli  
impegni finanziari  
che si assumono.



In collaborazione con il Gruppo Montepaschi  
e le Associazioni dei Consumatori:

Acu  
Adiconsum  
Adoc  
Adusbef  
Assoutenti  
Casa del Consumatore  
Cittadinanzattiva  
Codacons  
Codici  
ConfConsumatori  
FederConsumatori  
Lega Consumatori  
Movimento Consumatori  
Movimento Difesa del Cittadino  
Unione Nazionale Consumatori



[www.mps.it](http://www.mps.it)



**MONTE  
DEI PASCHI  
DI SIENA**  
BANCA DAL 1472

Il vademecum è stato realizzato nell'ambito delle attività del Consumer-Lab, laboratorio di confronto e dialogo costituito dal Gruppo Montepaschi e da 15 Associazioni dei Consumatori.

L'accordo prevede la collaborazione su varie iniziative, tra le quali quella di migliorare ed ampliare la comunicazione al cliente, evitando situazioni conflittuali, nonché di promuovere studi, ricerche, campagne educative, approfondimenti sul tema del rapporto banche-consumatori.

# INDICE

- A - OBIETTIVI DI QUESTA GUIDA
- B - CHE COS'È IL CREDITO AL CONSUMO E CHI PUÒ EROGARLO
- C - CREDITO AL CONSUMO E CONSUMISMO
- D - CONSUMO CRITICO E INDEBITAMENTO CONSAPEVOLE
- E - CONOSCENZA, CHIAREZZA, TRASPARENZA
- F - L'OFFERTA DI CREDITO AL CONSUMO
  - > Prodotto
  - > A chi è rivolto
  - > Come funziona
  - > Dove viene distribuito
  - > A cosa serve
  - > Punti d'attenzione
- G - IL RUOLO DI ASSOFIN E GLI IMPEGNI DELLE SOCIETÀ ADERENTI
- H - I DIRITTI DEL CONSUMATORE
- I - LE POSSIBILI POLITICHE DEI GOVERNI E QUELLE DEGLI ENTI LOCALI
- L - SISTEMI DI INFORMAZIONI CREDITIZIE (SIC) E PRIVACY

**M** - LA DIRETTIVA EUROPEA SUL CREDITO AI  
CONSUMATORI

**N** - CREDITO AL CONSUMO, LE SCELTE DEL  
GRUPPO MONTEPASCHI

## A - Obiettivi di questa Guida

Questo documento nasce per fornire ai Consumatori elementi di conoscenza sul Credito al Consumo e sui prodotti che rientrano in questa nomenclatura; ambisce a qualificare l'uso dei prodotti che implicano indebitamento delle famiglie, al fine di fornire elementi utili a prevenire il rischio da sovraindebitamento.

Questo lavoro vuole anche qualificare il ruolo di alcuni principali attori del sistema creditizio e mettere in evidenza l'impegno del Gruppo Montepaschi per confermare la corretta presenza sul "mercato", a dieci anni dalla costituzione di Consum.it, sua società specializzata nell'erogazione del credito alle famiglie.



## B - Che cos'è il Credito al Consumo e chi può erogarlo

Per Credito al Consumo si intende la concessione, nell'esercizio di un'attività commerciale o professionale, di credito sotto forma di dilazione di pagamento, di finanziamento o di altra analoga facilitazione finanziaria a favore di una persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta (consumatore).

Il Credito al Consumo raccoglie differenti formule di finanziamento ai privati (prestiti), finalizzati all'acquisto di beni o servizi. Tutte le formule di finanziamento rientranti nel Credito al Consumo (per la maggior parte Prestiti Personali, Credito Rotativo o revolving, Credito Classico finalizzato) prevedono il cosiddetto *beneficio del termine* ovvero la restituzione in dilazione - tramite rate periodiche mensili - delle somme prese a prestito, oltre agli interessi e alle spese connesse, ove previsti preventivamente in fase contrattuale tra chi anticipa le somme di denaro e chi si impegna a restituirle.

Il Credito al Consumo come lo intendiamo oggi è il frutto dell'evoluzione delle vendite rateali classiche, che vedevano in passato il venditore di un bene o servizio direttamente coinvolto nella concessione della dilazione dei prezzi, sulla base di un rapporto fiduciario semplice oppure di un rapporto stabilito dalla pratica del rilascio o sottoscrizione di titoli di credito già previsti dall'Ordinamento (es. cambiali). Per i loro costi di emissione (oneri fiscali a carico del Consumatore) e di incasso anticipato (cd. sconto da parte del negoziante creditore), ma anche a causa delle difficoltà connesse alla loro circolazione, delle gravi conseguenze connesse ad eventuali mancati pagamenti e

della complessità di attivazione delle azioni giudiziarie, queste formule vennero sostituite, in Italia alla metà degli anni ottanta, dall'offerta dei servizi di credito da parte di aziende specializzate che velocizzano le operazioni, le rendono più economiche per il Consumatore e prive di rischi e operatività per il venditore.

Il Credito al Consumo è dunque stato, negli ultimi 20 anni, uno strumento facilitatore delle transazioni che ha permesso la distribuzione e la diffusione massima dei prodotti di largo consumo alle famiglie italiane contribuendo al miglioramento della qualità della vita delle stesse. Ancora oggi è così, e sempre di più il Credito al Consumo si adatta alle mutate condizioni sociali, dove al fianco della "famiglia italiana" si rende sempre più visibile un modello sociale complesso, fatto di nuclei familiari diversi, con soggetti di diversa origine nazionale, dove le dinamiche di impiego lavorativo sono strutturate e non sempre stabili, dove la stanzialità dei componenti la Società produttiva è messa in discussione più che in passato.

## Chi può erogare Credito al Consumo

Secondo l'art. 121 Testo Unico delle disposizioni in materia bancaria e creditizia (TUB), l'esercizio del Credito al Consumo è riservato:

- > alle **banche**, imprese private a cui è demandata la raccolta del risparmio tra il pubblico e l'esercizio del credito ("attività bancaria"). Le banche esercitano, oltre all'attività bancaria, ogni altra attività finanziaria nonché attività connesse o strumentali. La raccolta del risparmio tra il pubblico è vietata ai soggetti diversi dalle banche, salvo le eccezioni stabilite dal legislatore.
- > agli **intermediari finanziari**, che si occupano dell' "esercizio nei confronti del pubblico delle attività di assunzione di partecipazioni, di concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma, di prestazione di servizi di pagamento e di intermediazione in cambi" e che devono essere iscritti in un apposito elenco previsto dal TUB, prima tenuto dall'Ufficio Italiano Cambi e oggi tenuto da Banca d'Italia (*intermediari finanziari ex art. 106*). Gli intermediari che presentano particolari caratteristiche, individuate sulla base di criteri oggettivi riferibili all'attività svolta, alla dimensione e al rapporto tra indebitamento e patrimonio, devono anche iscriversi in un elenco speciale tenuto da Banca d'Italia (*intermediari finanziari ex art. 107*).
- > ai **soggetti autorizzati** alla vendita di beni o di servizi nel territorio della Repubblica che possono concedere la dilazione del pagamento del prezzo.

L'erogazione del Credito al Consumo è disciplinata dagli artt.121-125 del TUB (D.Lgs.385/1993) e dal D.Lgs.206/2005 (artt.40-43) normativa che è attualmente applicabile ai finanziamenti non superiori a 30.987,41 Euro e non inferiori a 154,94 Euro.

## **Tutela del consumatore rispetto al soggetto che eroga il Credito o che propone crediti erogati da terzi**

Le banche e gli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 sono soggetti al controllo di Banca d'Italia che vigila, avendo riguardo alla sana e prudente gestione dei soggetti controllati, alla stabilità complessiva, all'efficienza e alla competitività del sistema finanziario, all'osservanza della normativa in materia creditizia e finanziaria. La Banca d'Italia svolge anche compiti di tutela della trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni bancarie e finanziarie con l'obiettivo di favorire anche il miglioramento, su un piano sostanziale, dei rapporti con la clientela. A tal fine emana la normativa secondaria che disciplina lo svolgimento dell'attività degli intermediari ed esercita un'azione di controllo sul loro operato per individuare ed eliminare tempestivamente possibili situazioni di debolezza. I controlli di vigilanza si basano sulla raccolta e sull'esame di documenti e di dati statistici e contabili che i soggetti vigilati inviano alla Banca d'Italia e sulle ispezioni, che consistono in verifiche condotte da dipendenti della Banca d'Italia presso le banche e presso gli altri intermediari finanziari.

Nel sito di Banca d'Italia è possibile consultare pubblicamente gli Albi o Elenchi contenenti informazioni sugli intermediari bancari e finanziari vigilati dalla Banca d'Italia:

Albi/Elenchi	Fonte normativa	Informazioni disponibili
Albo delle banche	Art. 13 D.Lgs. 385/93	Dal 1/1/1994 (per le banche operanti al 1/1/1994 le informazioni risalgono al 31/12/1936)
Albo dei gruppi bancari	Art. 64 D.Lgs. 385/93	Dal 1/1/1994
Elenco speciale delle società finanziarie	Art. 107 D.Lgs. 385/93	Dal 1/1/1994
Elenco delle succursali di banche	Istruzioni di Vigilanza per le Banche	Al 31 dicembre per gli ultimi 5 anni e alla fine mese per gli ultimi 4 trimestri

A seguito della confluenza dell'Ufficio Italiano Cambi, dal 1° gennaio 2008 la Banca d'Italia ha assunto la gestione e le connesse verifiche degli Albi ed Elenchi relativi agli **intermediari finanziari ex art. 106 TUB** e agli altri operatori, quali gli Agenti in attività finanziaria e i Mediatori creditizi.

- È **agente in attività finanziaria** la persona fisica o giuridica che professionalmente promuove e conclude contratti riconducibili alle attività finanziarie previste dall'art. 106 T.U.B. (concessione di finanziamenti, intermediazione in cambi, servizi di pagamento, assunzione di partecipazioni) su mandato di intermediari finanziari iscritti nell'elenco generale o speciale ex artt. 106 e 107 T.U.B.
- È **mediatore creditizio** la persona fisica o giuridica che professionalmente, anche se a titolo non esclusivo, ovvero abitualmente, mette in relazione, anche attraverso attività di consulenza, banche o intermediari finanziari determinati con la potenziale clientela al fine della concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma. Ad essi è vietato concludere contratti nonché effettuare, per conto di banche o di intermediari finanziari, l'erogazione di finanziamenti e ogni forma di pagamento o di incasso di denaro contante, di altri mezzi di pagamento o di titoli di credito.

Questi agenti e mediatori hanno come scopo principale della loro attività quello di mettere in relazione il cliente finale con chi eroga il credito svolgendo attività di promozione (pubblicità) o collocamento (conclusione del contratto) di prodotti di credito al consumo di banche e società finanziarie (ad esempio prestiti personali, cessione del quinto e carte di credito). Per questa attività percepiscono un compenso in alcuni casi anche in mancanza della conclusione del finanziamento e quindi solo per lo svolgimento dell'attività di consulenza.

Nell'esercizio delle proprie competenze relativamente agli intermediari finanziari ex art. 106 TUB e agli altri operatori, la Banca d'Italia non ha però

gli stessi poteri che la legge le attribuisce nei confronti dei soggetti sottoposti alla vigilanza (banche e intermediari finanziari ex art.107). Infatti la vigente normativa non assegna a Banca d'Italia compiti di vigilanza sull'andamento della gestione degli intermediari stessi. Pertanto l'avvenuta iscrizione nell'elenco generale ex art. 106 attesta, per i terzi, che l'intermediario ha dimostrato di essere in possesso dei requisiti formali prescritti dalla legge ed è pertanto legittimato allo svolgimento dell'attività finanziaria dichiarata ma tale attestazione non garantisce la corretta gestione operativa da parte degli intermediari finanziari stessi. La mancata iscrizione nell'elenco, connessa all'esercizio in via esclusiva o prevalente di attività finanziaria, integra la fattispecie di esercizio abusivo di attività finanziaria sanzionata dall'art.132 T.U.B.. In una apposita sezione del sito di Banca d'Italia è possibile consultare pubblicamente gli albi /elenchi dei predetti soggetti.

## C - Credito al Consumo e consumismo

Il credito al consumo permette, con i suoi strumenti, l'acquisizione di beni e servizi da parte di un soggetto.

Le Società che offrono questi servizi non entrano, per quanto ovvio, nel merito della opportunità di consumo da parte del richiedente, ma solo nel cosiddetto *merito creditizio*, ovvero nella valutazione di opportunità circa il dare credito ad un soggetto che dovrà poi essere in condizione di restituire la somma di denaro che gli viene anticipata.

In un contesto sociale in cui è possibile che il consumo di beni e servizi sia spinto in ogni formula ed occasione, in cui le mode assumono un ruolo di massima attenzione sociale e spesso anticipano, nell'atto di acquisto, quelli relativi ai bisogni veri e propri, il Credito al Consumo può diventare uno strumento facilitatore di consumismo e di importante indebitamento del Consumatore. Gli eventi della vita dei singoli (es. perdita di impiego, rischio vita, infortuni, separazioni coniugali), i mutati scenari sociali (es. politiche dei redditi, pressione fiscale, andamento generale dei prezzi), possono portare i soggetti fortemente indebitati verso situazioni di insolvenza o di sovraindebitamento. Difficile, anche se possibile in alcuni casi, la circostanza in cui il sovraindebitamento nasca come conseguenza diretta della concessione di un prestito.

## D - Consumo critico e indebitamento consapevole

Dopo anni di consumi disinvolti, in una fase della congiuntura economica, in cui frange di incertezza sui possibili cambiamenti nazionali toccano in maniera diffusa il tessuto sociale, occorre che il Consumatore valuti con maggiore attenzione, rispetto al recente passato, l'opportunità di compiere atti di acquisto che determinano impatto diretto sul reddito reale.

Il sovraindebitamento o, in ogni caso, l'indebitamento eccessivo e sconveniente, si previene in molti casi passando per una fase di riflessione all'acquisto (*consumo critico*) e la selezione, possibile tramite la conoscenza, delle diverse soluzioni di credito e di accesso al credito (*indebitamento consapevole*).



## E - Conoscenza, chiarezza, trasparenza

L'indebitamento consapevole passa attraverso:

- la conoscenza dei prodotti da associare alle proprie esigenze e propensioni personali;
- la conoscenza preventiva delle condizioni economiche praticate da chi eroga il prestito;
- la conoscenza del canale di accesso al credito.

Non sempre basta che chi eroga prestiti assolvere alle disposizioni di legge in materia di trasparenza, occorre che chi domanda un prestito mostri interesse a conoscere tutti gli aspetti che quel finanziamento implica e chieda esplicitamente precisazioni sui termini e le espressioni che gli lasciano, nel caso, dubbio di comprensione.

L'ascolto attivo e preventivo da parte del Consumatore migliora la qualità del servizio di chi eroga prestiti e induce i Consumatori a selezionare meglio le Aziende verso cui dirigere le domande di finanziamento. Accade di frequente che i Consumatori non intercettino neanche il nome della finanziaria che ha erogato un finanziamento a supporto di un acquisto effettuato presso un negoziante che ha proposto la rateizzazione, così come non si rendono talvolta conto di aver trattato con un mediatore o procacciatore che si incarica solamente di ricercare il prestito e che dovrà essere ricompensato anche in caso di esito negativo della ricerca.

## F - L'Offerta di Credito al Consumo

### ■ Prodotto: Prestito personale

- > **a chi è rivolto:** ai privati.
- > **come funziona:** alla sottoscrizione del contratto vengono definite le condizioni tra cui il tasso di interesse, l'importo della rata, le date di versamento delle rate e la durata del finanziamento. Tutti questi elementi restano fissi per l'intera durata del rapporto.
- > **dove viene distribuito:** prevalentemente in banca, ma anche in filiali di società specializzate oppure tramite agenti convenzionati ad istituti di erogazione del credito.
- > **a cosa serve:** a dilazionare impegni economici a volte anche di importo rilevante e/o per lunghi periodi di tempo. Il prestito personale è particolarmente adatto a finanziare l'acquisto di veicoli, annessi immobiliari, ristrutturazioni edili.
- > **punti d'attenzione:** poiché il tasso applicato è generalmente fisso, non ci sono rischi di "oscillazione tasso" per il Consumatore. Le variazioni sul mercato dei tassi (in aumento o diminuzione) vengono assorbite dalla Società erogatrice il prestito.

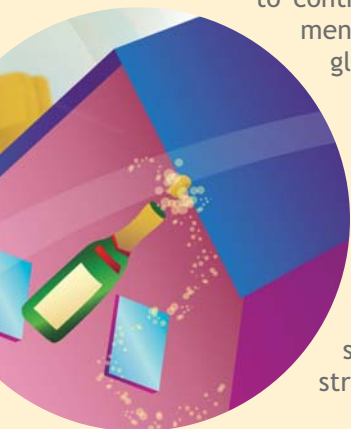
## ■ Prodotto: Credito rotativo (o revolving)

- > **a chi è rivolto:** ai privati.
- > **come funziona:** alla sottoscrizione del contratto viene concessa al Cliente una apertura di credito (un plafond), viene anche definito il tasso di interesse iniziale che verrà applicato, la struttura commissionale dei diversi servizi tipici eventualmente offerti, l'importo della rata e la data di versamento delle rate. Il vero e proprio finanziamento è conseguente all'effettivo utilizzo da parte del Consumatore della linea di credito messa a disposizione (tutta o parte di essa) e, nel tempo, il Consumatore potrà decidere unilateralmente di modificare la rata mensile secondo le sue esigenze personali (nell'ambito dei limiti eventuali fissati preventivamente dalla banca contraente). La banca contraente potrà modificare unilateralmente alcune condizioni economiche contrattuali (ad es. il tasso di interesse applicato), nei limiti di legge, ovvero quando sussistano giustificati motivi (es. aumento dei tassi di interesse BCE). Il credito rotativo porta questo nome in quanto il plafond viene utilizzato fino al suo limite massimo dal Consumatore ma lo stesso, in seguito ai rimborsi delle somme attinte, si ricostituisce tornando a disposizione dello stesso soggetto. Spesso, nel credito revolving, come per i mutui, il piano di ammortamento applicato è "alla francese" e - nel calcolare gli interessi - si tiene conto dei momenti esatti in cui vengono effettuati sia gli acquisti che i pagamenti.
- > **dove viene distribuito:** prevalentemente in banca, ma anche in filiali di società specializzate oppure tramite negozi commerciali o agenti convenzionati ad istituti di erogazione del cre-

dito. Talvolta, la stipula di contratti di credito finalizzato include la stipula di un contratto di carta di credito revolving che viene eventualmente rilasciata in un secondo momento al Consumatore a condizioni generalmente più elevate del credito finalizzato originario. Naturalmente, già al momento della firma del contratto, viene rilasciata al Consumatore tutta la documentazione della trasparenza inerente entrambi i prodotti di credito al consumo. In altri casi il finanziamento finalizzato all'acquisto di un bene viene fatto "veicolare" direttamente come un'acquisto in dilazione effettuato con una carta di credito revolving successivamente consegnata al Consumatore.

- > **a cosa serve:** a dilazionare acquisti prevalentemente di importo fino a 4/5mila euro. È adatto a soggetti che non amano o non possono impegnare una parte fissa del proprio reddito per un periodo determinato o che intendono gestire in maniera flessibile il costo del finanziamento ripartendolo su un periodo di tempo non vincolato già in fase contrattuale. È adatto a finanziare acquisti cumulati, anche di importo molto contenuto, che confluiscono in un unico rapporto contrattuale ed in un'unica rata mensile. È adatto a supportare gli acquisti in immediatezza e senza rischi di insuccesso (legati al merito creditizio).

- > **punti d'attenzione:** è una soluzione finanziaria adatta a gestire in maniera disinvolta l'accesso al credito. Va utilizzata con consapevolezza evitando di strutturare comportamenti di



pareggio delle fasi di “acquisto/rimborso” tali da lasciare il Consumatore che perpetua volontariamente questo comportamento, costantemente in situazione di debito. Nel credito rotativo il cosiddetto rischio di oscillazione dei tassi di interesse resta ripartito tra Cliente e Banca. Il credito rotativo in Italia si serve prevalentemente delle carte di credito come strumento di accesso agli acquisti e al finanziamento. Chi non intende utilizzare una carta di credito revolving può, come per ogni carta di credito, restituirla all'emittente (sempre indicato sul retro della carta) debitamente tagliata per invalidazione, specificando l'intenzione di chiudere il rapporto.

## ■ Prodotto: Credito classico finalizzato

- > **a chi è rivolto:** ai privati.
- > **come funziona:** alla sottoscrizione del contratto, oltre alla descrizione analitica dei beni/servizi finanziati, vengono anche definite le condizioni tra cui il tasso di interesse, l'importo della rata, le date di versamento delle rate, e la durata del finanziamento. Tutti questi elementi restano fissi per l'intera durata del rapporto.
- > **dove viene distribuito:** prevalentemente tramite negozi commerciali convenzionati con gli istituti di erogazione del credito.
- > **a cosa serve:** a dilazionare acquisti di beni o servizi di importo a volte anche rilevante e per periodi di tempo estremamente brevi (es. 6 mesi) o anche lunghi (es. 5 anni). Il credito classico finalizzato è particolarmente adatto a finanziare l'acquisto di veicoli, di mobilio, di

elettrodomestici e prodotti di elettronica di consumo, restando nel punto vendita. Il credito classico finalizzato permette al Consumatore di realizzare immediatamente la propria esigenza di consumo e di finanziamento.

- > **punti d'attenzione:** è una soluzione finanziaria adatta ad azzerare, lato Consumatore, il cosiddetto rischio di oscillazione dei tassi, vuol dire che ogni variazione dei tassi di interesse registrata sul mercato resta indifferente per il Consumatore ed è assorbita dall'ente che ha erogato il finanziamento. Il tasso di interesse applicato dall'ente che eroga il finanziamento deve tener conto, tra l'altro, della durata prevista nel contratto e dell'atteso andamento dei mercati. Il credito classico finalizzato è spesso funzionale ad avvicinare il Consumatore verso l'acquisizione di beni di consumo a condizioni di pagamento estremamente attraenti (es. tasso zero) e può indurre un comportamento di consumo disinvolto, in alcuni casi, non critico.

## ■ Prodotto: Cessione del quinto (CQS)

- > **a chi è rivolto:** ai privati, dipendenti pubblici o privati, anche in pensione.
- > **come funziona:** alla sottoscrizione del contratto vengono definite le condizioni tra cui il tasso di interesse, l'importo della rata, le date di addebito delle rate, e la durata del finanziamento. Tutti questi elementi restano fissi per l'intera durata del rapporto. Il Consumatore richiede il finanziamento all'istituto finanziario che richiede alla Compagnia di Assicurazione la copertura assicurativa, obbligatoria per legge, per l'accettazione della pratica (subordinata a criteri legati al profilo del Consumatore e alla

solidità dell'ente datoriale). Ottenuto il nulla osta dalla Compagnia di Assicurazione, l'istituto finanziario effettua notifica del contratto al datore di lavoro o all'ente previdenziale che tramite emissione ed inoltro allo stesso dell'atto di benessere, consente l'erogazione del finanziamento a favore del Consumatore.

- > **dove viene distribuito:** prevalentemente in banca, ma anche in filiali di società specializzate oppure tramite agenti convenzionati ad istituti di erogazione del credito.
- > **a cosa serve:** a dilazionare impegni economici a volte anche di importo rilevante e/o per lunghi periodi di tempo, tramite trattenuta in busta paga dell'importo della rata mensile (che dovrà essere non superiore al 20% del reddito del dipendente). Sarà il datore di lavoro o l'ente di erogazione della pensione a disporre il pagamento dell'importo della rata direttamente verso il creditore. Il prestito personale è particolarmente adatto a finanziare l'acquisto di veicoli, annessi immobiliari, ristrutturazioni edili da parte di soggetti che per motivi diversi (es. età, informazioni disponibili tramite i sistemi di informazioni creditizie, profilo socio demografico) non possono accedere al credito ovvero potrebbero a condizioni non concorrenziali rispetto alla stessa CQS.
- > **punti d'attenzione:** è una soluzione finanziaria adatta ad azzerare, lato Consumatore, il cosiddetto rischio di oscillazione dei tassi, vuol dire che ogni variazione dei tassi di interesse registrata sul mercato resta indifferente per il Consumatore ed è assorbita dalla banca che ha erogato il prestito. Il tasso di interesse applicato dalla banca che eroga il finanziamento deve tener conto, tra l'altro, della durata prevista

nel contratto e dell'atteso andamento dei mercati. Sebbene si tratti di una formula di credito garantito, in passato la cessione del quinto è stata spesso offerta tramite lunghe filiere di intermediazione che hanno determinato l'applicazione di tassi a livelli superiori rispetto ai prestiti personali non garantiti. Negli ultimi anni la cessione del quinto è stata oggetto di attenzione di nuovi attori, tra cui i gruppi bancari, che hanno determinato il ridimensionamento dei tassi applicati (TAEG) che oggi si attestano in linea con i prestiti personali classici.

È sempre più frequente che all'offerta di prodotti di credito al consumo vengano affiancate offerte di prodotti assicurativi. In genere si tratta di assicurazioni del credito ovvero di coperture assicurative che al verificarsi di alcuni eventi (perdita di lavoro, infortunio, gravi malattie) prevedono il subentro della Compagnia Assicuratrice nel pagamento delle rate. Nella maggior parte dei casi l'assicurazione è facoltativa mentre in altri casi è obbligatoria per legge (cessione del quinto dello stipendio) oppure necessaria all'ente di erogazione di un finanziamento per poter ritenere ammissibile lo stesso.

## **G - Il ruolo di Assofin e gli impegni delle Società aderenti**

Assofin, associata ABI, riunisce e rappresenta i principali operatori finanziari che operano nei comparti del Credito al Consumo e del finanziamento immobiliare.

Le Società Associate operano nel mercato dei finanziamenti rispettandone i massimi livelli di trasparenza e chiarezza.

Obiettivo di Assofin è promuovere lo sviluppo di relazioni con le principali Associazioni di consumatori, con i media e la pubblica opinione, al fine di diffondere la conoscenza dei settori rappresentati e favorire il confronto di idee sulle problematiche di maggior rilievo.

Assofin si rivolge direttamente ai consumatori e alle famiglie pubblicando e offrendo la consultazione via web di informazioni ed aggiornamenti sui prodotti del credito al consumo e immobiliare.

Assofin nasce nel gennaio 1992 su iniziativa di nove soci fondatori attivi nei comparti del credito al consumo e immobiliare. Nel corso degli anni la compagine associativa cresce rapidamente fino a raggiungere gli attuali 75 associati che da soli coprono oltre l'85% del mercato del credito al consumo, nonché una fetta significativa del mercato dei finanziamenti immobiliari erogati da intermediari specializzati.

Le Associate sono tutte emanazione di grandi Società e Gruppi industriali o bancari italiani o stranieri. Sono tutte di primaria importanza tanto in termini di attività che di quote di mercato.

Hanno una tradizione pluriennale di operatività nel settore e una solida compagine azionaria alle spalle che è garanzia di serietà e di affidabilità. Quasi tutte estendono il proprio raggio d'azione sull'intero territorio nazionale.

Assofin è accessibile via internet al sito [www.assofin.it](http://www.assofin.it).

Il ricorso ad una società iscritta ad Assofin offre al Consumatore la prospettiva di trattare con un interlocutore affidabile.



## H - I diritti del Consumatore

I diritti del Consumatore trovano ampio spazio nella Normativa vigente e massima espressione e punto di raccolta nel cosiddetto Avviso, atto a richiamare l'attenzione dei Clienti sui diritti e sugli strumenti di tutela previsti a loro favore.

L'Avviso è messo a disposizione anche in copia asportabile, unitamente ai "fogli informativi" relativi ai prodotti commercializzati presso i locali aperti al pubblico appartenenti a soggetti utilizzati dalla Società per la commercializzazione dei propri prodotti. In caso di offerta svolta in un luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze dell'intermediario al richiedente deve essere consegnata copia dell'Avviso e dei fogli informativi relativi all'operazione o al servizio offerto.

L'Avviso è generalmente composto in tre aree:

- > **Disciplina generale;**
- > **Disciplina specifica del Credito al Consumo;**
- > **Procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie.**

## Disciplina generale

È diritto del Consumatore:

- ricevere, gratuitamente, copia del testo del contratto idoneo per la stipula che include il documento di sintesi, riepilogativo delle principali condizioni economiche e contrattuali. La consegna di tale copia non obbliga le parti alla stipula del contratto;
- ottenere la forma scritta del contratto. Nel caso di inosservanza della forma scritta il contratto è nullo;
- ottenere per iscritto notifica di qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, secondo modalità immediatamente comprensibili, con preavviso minimo di trenta giorni. Entro sessanta giorni dal ricevimento della comunicazione scritta, il Cliente ha diritto di recedere senza penalità e senza spese di chiusura e di ottenere, in sede di liquidazione del rapporto, l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate. Le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate le prescrizioni del presente articolo sono inefficaci, se pregiudizievoli per il consumatore;
- ricevere, almeno una volta l'anno, una comunicazione completa e chiara in merito allo svolgimento del rapporto e un aggiornato quadro delle condizioni applicate.

## Disciplina specifica del Credito al Consumo

È diritto del Consumatore:

- ottenere che sul contratto da firmare siano indicati:
  - A.** l'ammontare e le modalità del finanziamento;
  - B.** il numero, gli importi e la scadenza delle singole rate;
  - C.** il TAEG;
  - D.** il dettaglio delle condizioni analitiche secondo cui il TAEG può essere eventualmente modificato;
  - E.** l'importo e la causale degli oneri che sono esclusi dal calcolo del TAEG. Nei casi in cui non sia possibile indicare esattamente tali oneri, deve essere fornita una stima realistica; oltre ad essi, nulla è dovuto dal Consumatore;
  - F.** le eventuali garanzie richieste;
  - G.** le eventuali coperture assicurative richieste al consumatore e non incluse nel calcolo del TAEG.

Oltre a quanto sopra indicato, i contratti di credito al consumo che abbiano ad oggetto l'acquisto di determinati beni o servizi contengono, a pena di nullità:

- a.** la descrizione analitica dei beni e dei servizi;
- b.** il prezzo di acquisto in contanti, il prezzo stabilito dal contratto e l'ammontare dell'eventuale acconto;
- c.** le condizioni per il trasferimento del diritto di proprietà, nei casi in cui il passaggio della proprietà non sia immediato.

Fermo restando quanto previsto dalla Normativa Vigente, è buona norma per il Consumatore accertarsi dell'importo netto erogato di cui a seguito del finanziamento potrà effettivamente disporre.



- esigere che la pubblicità sia integrata con l'indicazione del TAEG e del relativo periodo di validità;
- ottenere che i contratti con i quali le banche o gli intermediari finanziari concedono ad un consumatore un'apertura di credito in conto corrente non connessa all'uso di una carta di credito, contengano, a pena di nullità, le seguenti indicazioni:
  - A.** il massimale e l'eventuale scadenza del credito;
  - B.** il tasso d'interesse annuo ed il dettaglio analitico degli oneri applicabili dal momento della conclusione del contratto, nonché le condizioni che possono determinarne la modifica durante l'esecuzione del contratto stesso. Oltre ad essi, nulla è dovuto dal consumatore;
  - C.** le modalità di recesso dal contratto.
- adempiere in via anticipata o recedere dal contratto senza penalità e senza possibilità di patto contrario. La facoltà di adempiere in via anticipata si esercita mediante versamento al creditore del capitale residuo, degli interessi e degli altri oneri maturati sino a quel momento e, se previsto dal contratto, di un compenso comunque non superiore all'1% del capitale residuo.

## Procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie

È diritto del Consumatore:

- se la Società contraente del Consumatore aderisce all'Accordo per la costituzione dell'Ufficio reclami della Clientela e dell'Ombudsman-Giurì Bancario, che prevede una procedura di risoluzione delle controversie alternativa rispetto al ricorso al giudice
  - A.** rivolgersi all'Ufficio Reclami della Società erogatrice del credito entro due anni da quando l'operazione contestata è stata eseguita;
  - B.** qualora sia rimasto insoddisfatto dal ricorso all'Ufficio reclami, può presentare un ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario entro un anno dall'invio della contestazione all'Ufficio Reclami della Società, mediante una richiesta scritta, con indicazione specifica del contenuto della controversia.

## I - Le possibili politiche dei Governi e quelle degli Enti Locali

Consapevoli del ruolo determinante del credito in una società moderna ed al fine di facilitare l'accesso al credito da parte di fasce "deboli", come soggetti non percettori di reddito, anziani, lavoratori a tempo determinato, extracomunitari, studenti, si nota sempre con maggior frequenza la presenza di alcuni Enti Locali (es. Provincia di Milano, Regione Toscana) o Centrali (Governo Prodi nella scorsa Legislatura, Ministero per le Pari Opportunità e delle Politiche Giovanili) in occasioni volte a promuovere e sostenere il credito tramite la costituzione di Fondi di Garanzia.

L'Ente pubblico o previdenziale, più raramente quello privato, insieme alle banche e agli istituti finanziari che aderiscono, costituiscono fondi a garanzia dei crediti vantati nei confronti di determinate categorie sociali di volta in volta ammesse. L'eventuale stato di insolvenza dell'intestatario del prestito può trovare soluzione pacifica attraverso l'assunzione (totale o parziale) del relativo rischio da parte del Fondo di Garanzia, che subentra al debitore nel pagamento delle rate, pro-tempore o fino ad estinzione del prestito.

## L - Sistemi di informazioni creditizie (SIC) e privacy

Ogni volta che un soggetto chiede un finanziamento (es. mutuo, credito al consumo), la richiesta viene censita nei sistemi di informazione creditizia (SIC) cui aderisce l'ente chiamato ad erogare il prestito. Le SIC sono banche dati gestite da società private o consorzi che raccolgono informazioni sui contratti:

- > positive - puntualità nel pagamento delle rate;
- > negative - ritardi lievi, gravi o mancati pagamenti.

I dati positivi che riguardano il Consumatore che richiede un nuovo prestito sono disponibili solo se quest'ultimo firma il relativo consenso; viceversa, le informazioni negative sono a disposizione di banche ed istituti finanziari a prescindere dal consenso del Consumatore. Ogni volta che una banca consulta una banca dati lascia l'informazione di quella interrogazione e l'operazione risulta trasparente perché funzionale alla valutazione della richiesta di credito da parte dello stesso Consumatore.

Il mercato del credito al consumo risulta stabile e dunque presente e sostenibile per i Consumatori, anche grazie alla presenza delle SIC. La presenza delle SIC permette alle banche ed istituti finanziari, entro certi limiti, di prevenire più ammissioni di finanziamento, causa di sovraindebitamento del Consumatore.

I principali gestori delle banche dati di informazione creditizie sono Crif, Experian Information Services, il Consorzio di Tutela del Credito (CTC) e l'Associazione Italiana Leasing (Assilea). La loro attività, oltre che dal Codice Deontologico, è disciplinata dalla legge sulla privacy (D.lgs. n.196/2003).

## M - La Direttiva Europea sul Credito ai Consumatori

Nel 2008 la Commissione Europea approva la Direttiva sul Credito ai Consumatori al fine di dare a tutti gli Stati membri una vista unica sulla materia e tentare l'omologazione della regolamentazione tra i Paesi e la tutela generale del Consumatore europeo.

La Direttiva Europea sul Credito ai Consumatori offre ampi spunti per i Legislatori dei Paesi membri e demanda agli stessi molti ambiti di applicazione. Il Legislatore italiano e lo stesso Governo hanno cercato, durante la scorsa Legislatura, di recepire l'attenzione della Comunità europea ma senza esito positivo, dato lo scioglimento anticipato delle Camere ed il ricorso alle elezioni anticipate nel 2007.

Appare in ogni caso chiaro l'impianto della Direttiva che sembra destinato ad essere comunque recepito, non solo per logiche di mercato ma anche per il desiderio dei suoi Operatori di trovare apprezzamento e conciliazione con i Consumatori e i Media, mettendo fuori gioco gli operatori animati da spirito speculativo prima che da spirito di servizio al Cliente.

Il Gruppo Montepaschi, proprio nell'ambito del ConsumerLab e dunque insieme a 15 Associazioni dei Consumatori, sta lavorando per il recepimento anticipato di alcuni temi distintivi della Direttiva Europea sul Credito ai Consumatori e desidera istituire prassi che possano ispirare all'adozione anticipata altri operatori del mercato. Si auspica in tal modo di indurre un percorso di autoregolamentazione capace di soddisfare alcune esigen-

ze dei Consumatori e al tempo stesso incoraggiare il Legislatore a disciplinare la materia capitalizzando l'esperienza già maturata.

Tra gli argomenti di maggiore interesse, oggetto del recepimento anticipato da parte del Gruppo Montepaschi della Direttiva Europea sul Credito ai Consumatori, vale la pena ricordare:

### **Diritto di recesso**

Per garantire al Consumatore 14 giorni di tempo per esercitare il diritto di recesso su un prestito erogato tramite Consum.it (prestito personale o finalizzato) con il solo obbligo di restituire le somme finanziate, il bollo e gli interessi giornalieri per il tempo in cui ha potuto disporre delle somme erogate.

### **Estinzione anticipata**

Per ridurre dall'1% allo 0,50% le commissioni di estinzione anticipata applicate al Consumatore quando l'ammortamento residuo è pari o inferiore alle 12 mensilità.

### **Contrattualistica**

Per migliorare la leggibilità delle norme che regolano i contratti di finanziamento e per rendere altamente comprensibili le clausole di maggior impatto.

### **Informazione pubblicitaria**

Per l'adozione di metodi di proposta di credito mirata in prevalenza sui contenuti delle condizioni finanziarie applicate, e non su stile di vita o desiderio di consumo.

### **Merito creditizio**

Per evitare situazioni di sovraindebitamento del Consumatore.

Nell'ambito di questa attività, si è inoltre esteso l'ambito di applicazione dell'art. 42 del Codice del Consumo in materia di responsabilità sussidiaria della società che eroga il credito alla responsabilità dell'esercente:

### **Responsabilità sussidiaria**

Per tutelare il Consumatore nei casi in cui il bene finanziato non venga consegnato dal negoziante.

## N - Credito al Consumo, le scelte del Gruppo Montepaschi

Il Gruppo Montepaschi decide nel 1998 di essere presente in Italia anche come operatore di riferimento per il Credito al Consumo. Il Gruppo Montepaschi ha nel suo patrimonio culturale, maturato nei secoli, la vicinanza alle famiglie. Quella stessa scelta di vicinanza maturata alla fine del XV secolo e che ne ha permesso la sua stessa nascita, resta oggi per determinare la costituzione di esempio di correttezza in un mercato frammentato e non del tutto regolato. Decide di farlo tramite Consum.it, per tutto il tema dell'erogazione del credito ai privati.

Il Gruppo Montepaschi, al fine di sviluppare il Credito al Consumo in maniera responsabile, decide di confermare l'impronta del proprio comportamento per:

- > recepire anticipatamente, rispetto al Legislatore italiano, alcuni ambiti della Direttiva Europea sul Credito ai Consumatori (es. diritto di recesso, ambiti di applicazione, estinzione anticipata, pubblicità, trasparenza, informazione precontrattuale, merito creditizio, principi di adeguatezza, ecc);
- > adottare sistematiche misure per creare consapevolezza nel Consumatore verso la conoscenza dei prodotti di Credito al Consumo, verso gli impegni contrattuali di ogni singola operazione, verso la determinazione circa l'adeguatezza dell'impegno economico del richiedente un prestito, il cui onere va collocato nel budget familiare del singolo;

- > adottare misure e processi per la prevenzione dei casi di malversazione a danno del Consumatore, connessi alla richiesta e alla fruizione dei servizi del Credito al Consumo (es. offerta di servizi per la prevenzione dei furti di identità);
- > adottare misure e processi per mitigare il rischio credito e di sovraindebitamento dei propri Clienti, anche attraverso la promozione di servizi assicurativi, servizi di autodiagnosi, prestazioni consulenziali alla persona;
- > offrire soluzioni finanziarie che inducano al cosiddetto indebitamento consapevole scongiurando soluzioni che possano disorientare il Consumatore nella percezione degli impegni assumendi;
- > tentare di aderire sistematicamente alle iniziative nazionali e locali volte a rendere accessibile il Credito al Consumo alle fasce deboli della clientela tramite la costituzione di Fondi di Garanzia e, all'occorrenza, indirizzarle verso le opportunità esistenti;
- > conservare, con le Associazioni dei Consumatori e con le diverse Parti coinvolte nell'erogazione dei servizi di Credito al Consumo, ed in tutti i consessi possibili, il dialogo preventivo volto alla costruzione di un mercato corretto e privo di conflitti accesi.

## APPENDICE

### Cosa fare prima di sottoscrivere un contratto di finanziamento

Anche quando la pubblicità lascia intravedere offerte particolarmente attraenti (es. tasso zero, ma in presenza di spese istruttoria pratica non immediatamente quantificabili) o quando la soluzione del finanziamento non viene corredata da adeguata trasparenza (es. quando un prodotto sembra accessibile solo per il fatto di rendere evidente in pubblicità l'importo della rata che è sufficiente pagare per acquisirlo, senza specifiche di durata, tassi e condizioni applicate), è buona norma per il Consumatore accertarsi delle reali condizioni del finanziamento. Il Consumatore ha molti strumenti per farlo ed evitare così di incorrere in situazioni che avrebbe evitato se avesse avuto le adeguate informazioni precontrattuali.

Prima di sottoscrivere un contratto di finanziamento bisogna sempre:

- 1.** Verificare che si tratti di un contratto di finanziamento e non di un mandato a ricercare un finanziamento;
- 2.** Acquisire effettiva coscienza, prendendo il tempo necessario, delle condizioni contrattuali, leggendo con particolare attenzione gli articoli richiamati per la seconda firma di accettazione espressa;
- 3.** Leggere il documento di Sintesi ed il Foglio Informativo del finanziamento che viene proposto;

4. Assicurarsi che tutti i campi del contratto siano correttamente compilati.

### **Cosa fare dopo la sottoscrizione di un contratto di finanziamento**

Dopo aver sottoscritto un contratto di finanziamento bisogna sempre:

1. Ritirare tutta la documentazione relativa;
2. Conservare con cura tutta la documentazione almeno per tutta la durata del finanziamento.

### **Le segnalazioni alle banche dati ed il diritto alla cancellazione**

1. Per ottenere un finanziamento è necessario che la Società che lo eroga verifichi la qualità delle informazioni del soggetto richiedente nel sistema dei pagamenti. Una volta acquisita questa informazione, in logica consortile, il creditore contribuisce alle banche dati informazioni relative all'andamento dei rimborsi. Queste informazioni vengono conservate anche nell'interesse del Consumatore stesso al fine di prevenire rischi da sovraindebitamento. È facoltà del Consumatore revocare al creditore il trattamento dei suoi dati personali. In base a tale revoca il creditore non può più contribuire presso le banche dati le informazioni relative al suo comportamento di rimborso positivo. In caso di mancati pagamenti è fatto obbligo al creditore - anche in assenza di autorizzazione al trattamento del dato personale da parte del Consumatore - di contribuire tale informazione negativa. L'informazione negativa potrà essere cancellata prima

dei tempi previsti al punto 3 seguente ma solo su richiesta del creditore, quando accerta che il mancato pagamento è stato causato, ad esempio da malfunzionamento del meccanismo di incasso o pagamento. Anche il Consumatore può richiedere la cancellazione delle informazioni negative ma solo quando sussiste un vizio originario di autorizzazione al trattamento dei dati personali da parte dell'ente al quale fu richiesto il credito.

## **2. Modalità di raccolta dei dati negativi.**

Nei sistemi di informazione creditizia di tipo negativo (CTC) i dati relativi al ritardo nei pagamenti sono visibili in caso di mancato pagamento di almeno quattro rate mensili non regolarizzate. Nei sistemi di informazione creditizia di tipo positivo (CRIF, Experian Information Services) i dati relativi al ritardo nei pagamenti sono, invece, visibili in caso di mancato pagamento di almeno due rate mensili consecutive.

## **3. Tempi di conservazione dei dati nei sistemi di informazioni creditizie:**

### **- Richieste di finanziamento:**

**6 mesi**, qualora l'istruttoria lo richieda o  
**1 mese** in caso di rifiuto della richiesta o rinuncia della stessa.

### **- Morosità di due rate o mesi poi sanate:**

**12 mesi** dalla regolarizzazione

### **- Ritardi superiori sanati anche su transazione:**

**24 mesi** dalla regolarizzazione

### **- Eventi negativi (ossia morosità, gravi inadempimenti, sofferenze) non sanati:**

**36 mesi** dalla data di scadenza contrattuale del

rapporto o dalla data in cui è risultato necessario il loro ultimo aggiornamento (in caso di successivi accordi o altri eventi rilevanti in relazione al rimborso)

- **Rapporti che si sono svolti positivamente (senza ritardi o altri eventi negativi):**

**36 mesi** dalla data di cessazione del rapporto o di scadenza del contratto, ovvero dal primo aggiornamento effettuato nel mese successivo a tali date.

#### **4. Diritti del Consumatore**

Ogni Consumatore ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che lo riguardano. È sufficiente rivolgersi alla società che ha erogato il credito oppure ai gestori dei sistemi di informazioni creditizie indicati nel contratto di finanziamento.

Allo stesso modo il Consumatore può richiedere la correzione, l'aggiornamento o l'integrazione dei dati inesatti od incompleti, ovvero la cancellazione o il blocco per quelli trattati in violazione di legge, o ancora opporsi al loro utilizzo per motivi legittimi da evidenziare nella richiesta (*art. 7 del Codice; art. 8 del codice deontologico sui Sistemi di Informazioni Creditizie*).

#### **Quando e come l'ente erogante può modificare le condizioni contrattuali**

Nei "contratti di durata" può essere convenuta la facoltà di modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni di contratto qualora sussista un giustificato motivo nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 1341, secondo comma, del codice civile. Qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali deve

essere comunicata espressamente al cliente secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula: 'Proposta di modifica unilaterale del contratto', con preavviso minimo di trenta giorni, in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal cliente. La modifica si intende approvata ove il cliente non receda, senza spese, dal contratto entro sessanta giorni. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate. Le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate le prescrizioni del presente articolo sono inefficaci, se sfavorevoli per il cliente.

### **Quando e come il consumatore può recedere dall'assicurazione danni sui prestiti mantenendo in vita il finanziamento**

Spesso i contratti di finanziamento prevedono la possibilità di adesione a coperture assicurative complementari al servizio finanziario.

Con l'entrata in vigore della legge Bersani (n.40/2007) il consumatore che ha sottoscritto un contratto di assicurazione di durata pluriennale:

- > dopo il 3 aprile 2007 ha facoltà di recedere annualmente dal contratto senza oneri e con un preavviso di 60 giorni dalla scadenza del premio annuale (la comunicazione deve essere effettuata per raccomandata a.r.);
- > prima del 3 aprile 2007 ha facoltà di recedere dal contratto a condizione che la polizza di assicurazione sia stata in vita per almeno tre anni. Passati questi tre anni, alla prossima scadenza del premio annuale e con preavviso di 60 giorni, sarà possibile tramite raccomandata a.r.

disdire il contratto poliennale. Se il premio è stato pagato in anticipo ed in unica soluzione, al Consumatore spetta l'accredito di quella parte del premio non usufruito. Se il premio è stato finanziato, al Consumatore viene offerta la rimodulazione del piano di ammortamento del finanziamento in corso.

### **La responsabilità sussidiaria dell'ente erogante**

Nel credito classico finalizzato, nei casi di inadempimento del fornitore di beni e servizi, il consumatore che abbia effettuato inutilmente la costituzione in mora ha diritto di agire contro il finanziatore nei limiti del credito concesso, a condizione che vi sia un accordo che attribuisce al finanziatore l'esclusiva per la concessione di credito ai clienti del fornitore. La responsabilità si estende anche al terzo, al quale il finanziatore abbia ceduto i diritti derivanti dal contratto di concessione del credito (art. 42 del D. Lgs. 6/9/2005 n. 206 Codice del Consumo).

## GLOSSARIO

### **TAN (Tasso Annuo Nominale)**

È il tasso di interesse, espresso in percentuale e su base annua, applicato all'importo lordo del finanziamento. Nel computo del TAN non entrano oneri accessori quali provvigioni, spese e imposte. Corrisponde al prezzo che il Cliente paga per la fruizione del prestito nell'intervallo di tempo di un anno.

### **TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale)**

Indice, espresso in termini percentuali, con due cifre decimali e su base annua, del costo complessivo del finanziamento. Comprende gli oneri accessori quali spese di istruttoria, spese di apertura pratica, etc. Il TAEG non comprende l'imposta di bollo o imposta sostitutiva nella misura prevista dalla legge, né il premio delle eventuali assicurazioni facoltative richieste dal Cliente né, in genere, le spese di incasso delle rate. Consente di comprendere quale sia il costo reale del prestito.

### **TEGM (Tasso Effettivo Globale Medio)**

È l'indice di riferimento usato per stabilire se il tasso d'interesse applicato è più alto rispetto al tasso soglia legalmente fissato dal Governo. Il Ministero del Tesoro, in base alla Legge n. 108/1996 in materia di usura, è chiamato a rilevare, ogni tre mesi, il tasso effettivo globale medio degli interessi praticati dalle banche e dalle società finanziarie nel corso del trimestre precedente, per operazioni della stessa natura. Detto tasso, aumentato della metà, costituisce il limite oltre il quale gli interessi sono usurari. La rilevazione dei tassi medi viene pubblicata, ogni tre mesi, nella Gazzetta Ufficiale con decreto del Ministro del Tesoro ed è esposta presso ogni sede o dipendenza aperta al pubblico degli intermediari bancari e finanziari.

## **BCE (Banca Centrale Europea)**

Organismo al quale è affidata la gestione della politica monetaria nel processo di completa unione economica e monetaria.

## **EURIBOR**

Acronimo di EURO Inter Bank Offered Rate, tasso interbancario di offerta in euro, è un tasso di riferimento, calcolato giornalmente, che indica il tasso di interesse medio delle transazioni finanziarie in Euro tra le principali banche europee. La nascita dell'Euribor è avvenuta, contestualmente a quella dell'Euro, il primo gennaio 1999; più precisamente il primo tasso Euribor è stato definito il 30 dicembre 1998, con validità dal 4 gennaio 1999. Attualmente viene determinato ("fissato") dalla European Banking Federation (EBF) intorno alle ore 11 CET, come media dei tassi di deposito interbancario tra un insieme di banche, oltre 50. Non c'è un solo tasso Euribor: vengono infatti definiti tassi per durate di tempo differenti, che variano tra una settimana e un anno. L'Euribor è un indicatore molto affidabile del costo del denaro a breve termine, e quindi è spesso usato come tasso base per calcolare interessi variabili, come quello dei mutui: ad esempio, un mutuo può essere offerto con cedola semestrale al tasso "euribor a sei mesi più uno spread dell'1.5%".

## **SPESE ISTRUTTORIA PRATICA**

Le spese di istruttoria sono una voce di costo che l'ente finanziatore pone a carico del richiedente per la copertura delle spese di valutazione e di gestione della domanda di finanziamento. Il costo relativo viene corrisposto in un'unica soluzione, al momento dell'erogazione del finanziamento (e quindi vengono decurtate dall'importo del finanziamento lordo e concorrono a determinare l'importo netto erogato).

## **DECADENZA DAL BENEFICIO DEL TERMINE**

È la facoltà che ha il finanziatore di esigere immediatamente il debito residuo qualora il debitore sia divenuto inadempiente o abbia diminuito le garanzie concesse per fatto proprio.

## **ESTINZIONE ANTICIPATA**

Nel caso di contrazione di un finanziamento con modalità e tempi di rimborso stabiliti, può accadere che il debitore voglia chiudere in anticipo il contratto. In questo caso si ha un'estinzione anticipata, che prevede la restituzione del capitale residuo in unica soluzione, degli interessi, se previsti, e di una penale (nel caso anche questa sia prevista). Penale che non può superare l'1% per il credito al consumo e che da aprile 2007 è stata abolita sui mutui immobiliari contratti dopo tale data.

## **DEBITO RESIDUO**

È quella parte dell'importo finanziato che il debitore deve ancora rimborsare - comprendente gli interessi futuri; in sostanza corrisponde alla somma delle rate a scadere.

## **IMPORTO FINANZIATO**

È l'importo su cui vengono calcolati gli interessi del finanziamento.

## **IMPORTO NETTO EROGATO**

È l'importo effettivamente erogato al Consumatore a titolo di finanziamento. È dato dall'importo finanziato decurtato delle Spese di Istruttoria pratica e di altri eventuali oneri connessi al finanziamento e previsti nel contratto.

## **MONTANTE**

Riguardo ad un'operazione di finanziamento, il montante rappresenta la somma totale che verrà rimborsata all'operatore economico che ha concesso il prestito stesso. Nell'ambito del credito al consumo può essere calcolato moltiplicando l'importo della rata per il numero di quote. Il montante è comprensivo anche degli interessi.

## **MERITO CREDITIZIO**

È una valutazione su una scala di valori - variamente graduata da banca a banca - della capacità di credito di un soggetto che definisce, secondo parametri prevalentemente matematici a valere sui dati risultanti dal contratto, la quantità di credito che merita un soggetto e il relativo costo.

## **ATTO DI BENESTARE**

Documento con cui il datore di lavoro di un richiedente un prestito in forma tecnica di cessione del quinto dello stipendio, ovvero l'ente pensionistico se il soggetto richiedente è in quiescenza, conferma all'istituto finanziario il nulla osta alla trattativa della rata in busta paga.

## **CODICE DEL CONSUMO**

Il Codice del consumo è stato emanato con il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, in base all'art. 7 della legge delega 29 luglio, n. 229, relativo al riassetto delle disposizioni vigenti in materia di tutela dei consumatori che comprende la maggior parte delle disposizioni emanate dall'Unione Europea nel corso degli ultimi venticinque anni per la protezione del consumatore. Per gli obblighi derivanti dalla partecipazione all'Unione tali norme sono state lentamente recepite anche dallo Stato italiano.

A questa raccolta, che sostituisce tutti i precedenti provvedimenti nel tempo emanati sotto forma di leggi, decreti e modifiche al Codice Civile, non è stata aggiunta alcuna novità, salvo un riconoscimento ufficiale per i diritti pubblici del consumatore/utente che vede in questo caso come fornitore lo Stato e tutti gli enti pubblici.



4E 0000 12  
1235 0021 4  
4E 0475 01 04  
E 4E79 02 93  
12 00 1246 54  
63 224 46 59  
223 8563 594  
4777 4945 00  
1111



[www.mps.it](http://www.mps.it)



**MONTE  
DEI PASCHI  
DI SIENA**  
BANCA DAL 1472



**ACU - Associazione Consumatori Utenti**  
Organizzazione senza scopo di lucro



**ADICONSUM**  
associazione difesa  
consumatori e ambiente



**AD  
ASSOUTENTI**



**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



**FEDERCONSUMATORI**  
FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI  
ASSOCIAZIONE CONSUMATORI E UTENTI



**MOVIMENTO  
CONSUMATORI**



**movimento  
difesa  
del cittadino**



**UNIONE NAZIONALE  
CONSUMATORI**