

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
Assoconsum
Assoutenti
Casa del Consumatore
Cittadinanzattiva
Codacons
Codici
Confconsumatori
Federconsumatori
Lega Consumatori
Movimento Consumatori
Movimento Difesa del Cittadino
Unione Nazionale Consumatori



www.mps.it



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

Il vademecum è stato realizzato nell'ambito delle attività del ConsumerLab, 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.

Il vademecum è stato realizzato in collaborazione con Consum.it (www.consum.it), la Società del Gruppo Montepaschi specializzata nel credito al consumo.



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 è distribuito
 - > A cosa serve
 - > Punti d'attenzione
 - G - IL RUOLO DI ASSOFIN E GLI IMPEGNI DELLE SOCIETÀ ADERENTI
 - H - I DIRITTI DEL CONSUMATORE
 - I - STRUMENTI DI TUTELA DEL CONSUMATORE
 - L - LE POSSIBILI POLITICHE DEI GOVERNI E QUELLE DEGLI ENTI LOCALI
 - M - SISTEMI DI INFORMAZIONI CREDITIZIE (SIC) E PRIVACY
 - N - LA DIRETTIVA EUROPEA SUL CREDITO AI CONSUMATORI
 - O - CREDITO AL CONSUMO, LE SCELTE DEL GRUPPO MONTEPASCHI
 - P - LA FASE DI RECUPERO
- APPENDICE
- GLOSSARIO

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 contribuire elementi utili a prevenire il rischio di 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", attraverso Consum.it, sua società specializzata nell'erogazione del credito alle famiglie.



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

Cosa è il Credito al Consumo.

Per credito al consumo si intende il credito per l'acquisto di beni e servizi (credito finalizzato) ovvero per soddisfare esigenze di natura personale (ad esempio: prestito personale, cessione del quinto dello stipendio) concesso ad una persona fisica (consumatore). Il credito al consumo può assumere la forma di dilazione del pagamento del prezzo dei beni e servizi acquistati ovvero di prestito o altra analoga facilitazione finanziaria. Non costituisce credito al consumo il prestito concesso per esigenze di carattere professionale del consumatore (ad esempio: acquisto di un'autovettura da utilizzare per il trasporto dei dipendenti della propria impresa).

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 dilazionata - tramite rate periodiche con cadenza di regola mensile - 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 TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale) è un indice del costo complessivo del contratto di credito al consumo.

Nelle forme del finanziamento, il credito al consumo, di norma, ha una durata variabile da 12 mesi a 72 mesi.

Nella prassi, il contratto può essere concluso presso gli esercizi commerciali convenzionati con le banche o gli intermediari finanziari dietro presentazione di documenti, tra i quali rileva l'ultima busta paga. Il bene oggetto di acquisto viene in genere messo subito a disposizione del consumatore mentre le banche e gli intermediari finanziari possono riservarsi di accordare il finanziamento entro un breve lasso di tempo.

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 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 diffu-

sione 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 le disposizioni del Testo Unico Bancario, l'esercizio del Credito al consumo è riservato:

- > alle **banche**, imprese private 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.
- > agli **intermediari finanziari**, che hanno fra i loro scopi sociali l'“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, tenuto da Banca d'Italia (*intermediari finanziari ex art. 106*).

L'intera materia è oggetto di revisione da parte dell'Organo di vigilanza. La Banca d'Italia ha concluso una consultazione sulle nuove norme

(di vigilanza) che innoveranno sostanzialmente la fattispecie. All'attuale configurazione che prevede due diverse regole: l'iscrizione per tutti al registro ex 106 del TUB ed un elenco speciale (ex art 107 TUB) cui sono tenuti a iscriversi gli enti maggiori sulla base dell'attività svolta alle dimensioni e al rapporto tra indebitamento e patrimonio; si sostituirà una regolamentazione assai più articolata e rigida ed una vigilanza ulteriormente rafforzata che dovrà costituire anche una garanzia maggiore per stakeholders.

- > ai **soggetti autorizzati** alla vendita di beni o di servizi nel territorio della Repubblica che possono proporre e/o concludere contratti di credito per conto del finanziatore.

L'erogazione del Credito al Consumo è disciplinata dal Titolo VI Capo II del TUB. e dal D.Lgs.206/2005 (artt.40-43) normativa che è attualmente applicabile ai finanziamenti non superiori a 75.000,00 Euro e non inferiori a 200,00 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 trasparen-

za 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 il soggetto che promuove e conclude contratti relativi alla concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma o alla prestazione di servizi di pagamento, su mandato diretto di intermediari finanziari previsti dal Titolo V del TUB, istituti di pagamento o istituti di moneta elettronica. Gli agenti in attività finanziaria possono svolgere esclusivamente l'attività indicata dall'art.128-quater del TUB, nonché attività connesse o strumentali.**

L'esercizio professionale nei confronti del pubblico dell'attività dell'agente in attività finanziaria è riservato ai soggetti iscritti in un apposito elenco tenuto dall'Organismo previsto dall'art.128-undicies del TUB con requisiti di accesso più elevati rispetto al passato.

- **È mediatore creditizio il soggetto che mette in relazione, anche attraverso attività di consulenza, banche o intermediari finanziari previsti dal titolo V del TUB con la potenziale clientela per la concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma. L'esercizio professionale nei confronti del pubblico dell'attività di mediatore creditizio è riservato ai soggetti iscritti in un apposito elenco tenuto dall'Organismo previsto dall'art.128-undicies.**

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); gli agenti possono invece prendere parte diretta anche alla fase di 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, di regola, percepiscono un compenso che può essere chiesto anche in mancanza della conclusione del finanziamento e quindi solo per lo svolgimento dell'attività di consulenza.

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 un'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*).

Nel prodotto cessione del quinto è stata fissata una policy che limita il possibile indebitamento al 40% del reddito mensile (disponibile) del richiedente.

Al fine di ridurre i costi della catena distributiva sono inoltre stati introdotti limiti percentuali, comunque nel rispetto assoluto delle disposizioni impartite dall'Organo di Vigilanza.

Per aiutare il consumatore a comprendere se le sue entrate ed uscite mensili sono compatibili con la rata di un prestito che dovrà pagare, sono stati predisposti strumenti di autovalutazione e modelli di simulazione, disponibili su internet, come ad esempio il servizio Monitorata di Assofin. (sito www.assofin.it).

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 sono 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 è distribuito:** prevalentemente in banca, ma anche in filiali di società specializzate oppure tramite negozi commerciali o 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 è distribuito:** prevalentemente in banca, ma anche in filiali di società specializzate oppure o agenti convenzionati ad istituti di erogazione del credito.

> **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 è 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 e sottoscrive 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). La sottoscrizione della polizza deve avvenire secondo quanto prescritto dal nuovo Regolamento Isvap n.40, attuativo dell'art.28 del decreto legge 24 gennaio 2012 n.1, il quale obbliga le banche, gli istituti di credito e gli intermediari finanziari, se condizionano l'erogazione del mutuo o del credito al consumo alla stipula di un contratto di assicurazione sulla vita (polizza vita obbligatoria) a sottoporre al cliente almeno due preventivi di due differenti gruppi assicurativi non riconducibili alle banche, agli istituti di credito e agli intermediari finanziari stessi. Il cliente è comunque libero di scegliere sul mercato la polizza sulla vita più conveniente, che la banca è obbligata ad accettare senza variare le condizioni offerte per l'erogazione del mutuo o del credito al consumo. L'organo di vigilanza ha precisato infatti che tale norma deve essere applicata anche alla cessione del quinto, in un'ottica tesa alla massima tutela del cliente. Ottenuto il nulla osta dalla Compagnia di Assi-

curazione, 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 benestare, consente l'erogazione del finanziamento a favore del Consumatore.

- > **dove è distribuito:** prevalentemente in banca, ma anche in filiali di società specializzate o agenti convenzionati ad enti 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 da parte dell'Organo di Vigilanza e ha visto l'ingresso di nuovi attori, tra cui i gruppi bancari, che hanno determinato il ridimensionamento della misura dei tassi applicati (TAEG) che oggi si attestano su livelli 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.

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.

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 nel recente recepimento della normativa europea (Direttiva CE n. 48 del 2008) inerente i **contratti di credito al consumo** (D.Lgs. n.141 del 2010), che ha rappresentato l'opportunità per mettere in atto un'ampia e complessa riforma del settore.

Banca d'Italia ha perseguito l'obiettivo di rafforzare gli obblighi di trasparenza, correttezza e di informazione verso il cliente a carico del finanziatore attraverso le nuove disposizioni in materia di trasparenza, in modo da rendere noti al cliente gli elementi essenziali del contratto di credito e aiutare il consumatore a valutare e a scegliere il prodotto finanziario più idoneo alle proprie esigenze

Infatti, secondo il nuovo art.124 del TUB chi eroga il credito deve consegnare al cliente, prima della conclusione del contratto, un modulo contenente le "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori", sostituendo così i documenti informativi previsti dalla disciplina previgente (foglio informativo, documento sui principali diritti del cliente, documento di sintesi). Il consumatore ha diritto inoltre di ottenere gratuitamente e sempre in fase precontrattuale una copia del testo del contratto idonea per la stipula.

In più, la società che eroga i prestiti deve fornire chiarimenti adeguati al consumatore tali da consentirgli di valutare se il contratto proposto sia adatto alle sue esigenze e alla sua situazione finanziaria, illustrando le caratteristiche essenziali del prodotto e gli specifici effetti che può avere sul consumatore, incluse le conseguenze di un inadempimento nel pagamento del debito.

Il finanziatore assolve al suddetto obbligo mettendo a disposizione del consumatore strumenti per ottenere informazioni relative al prestito attraverso tecniche di comunicazione a distanza e/o predisponendo un servizio di call center. Inoltre sono stati predisposti adeguati strumenti di autovalutazione e modelli di simulazione, disponibili su internet, ad esempio il servizio Monitorata di Assofin (cfr pag. 11). Se il cliente non ha la possibilità di accedere ad internet, questi strumenti potranno essere utilizzati direttamente dall'operatore con il cliente in linea. **Diritti del Consumatore**

È diritto del Consumatore:

- ricevere, gratuitamente, copia del testo del contratto idoneo per la stipula che include il modulo denominato “Informazioni europee di base sul credito ai consumatori”, riepilogativo delle principali condizioni economiche e contrattuali. La consegna di tale copia non obbliga le parti alla stipula del contratto; **(da valutare se inserire una descrizione delle varie Sezioni del modulo “Informazioni europee di base sul credito ai consumatori”)**
- 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 sessanta giorni, e in presenza di un giustificato motivo. 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.
- 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.** il TAEG indica il costo totale del credito e il costo totale del credito a sua volta indica gli interessi e tutti gli altri costi, incluse le commissioni, le imposte e le altre spese, ad eccezioni di quelle notarili, che il consumatore deve pagare in relazione al contratto di credito e di cui chi eroga il credito è a conoscenza. Sono incluse le commissioni, le imposte e le altre spese (anche quelle d'incasso della rata), e compresi i premi assicurativi, se la conclusione di un contratto avente ad oggetto tali servizi è un requisito per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni offerte.
 - F.** le eventuali garanzie richieste;
 - G.** le eventuali coperture assicurative richieste al consumatore e non incluse nel calcolo del TAEG.

Con riferimento al punto C gli elementi inclusi nel calcolo del TAEG sono:

- a) il rimborso capitale e pagamento interessi
- b) le spese di istruttoria e apertura della pratica di credito, se previste;
- c) le spese di riscossione dei rimborsi e di incasso delle rate;
- d) i costi relativi a servizi accessori connessi con il contratto di credito e obbligatori per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni offerte (ad esempio le spese per assicurazioni obbligatorie);
- e) il costo a carico del cliente dell'attività di intermediazione svolta da un terzo (non sono inclusi i costi di intermediazione a carico della società, ad esempio le provvigioni);
- f) le altre spese contemplate dal contratto ad esempio le spese per invio a mezzo posta delle comunicazioni di legge e per le carte di credito la quota annua (anche dell'eventuale carta aggiuntiva),. Qualora il cliente abbia scelto l'opzione telematica, non potrà essere addebitato alcun costo per l'invio delle comunicazioni di legge;
- g) per le carte di credito le spese di produzione e invio estratto conto a mezzo posta. Anche in questo caso, qualora il cliente abbia scelto l'opzione telematica, non potrà essere addebitato alcun costo;
- h) oneri fiscali;
- i) costi di gestione del conto sul quale vengono registrate le operazioni di pagamento e di prelievo se obbligatorio in relazione al tipo di operazione richiesta.

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.

- a) esigere che la pubblicità sia integrata con le seguenti informazioni: il tasso d'interesse, specificando se fisso o variabile;
- b) le spese, comunque denominate, comprese nel costo totale del credito;
- c) l'importo totale del credito (in caso di contratti di credito che attribuiscono il diritto di utilizzare somme entro un certo importo, va indicato il massimale che può essere messo a disposizione del consumatore);
- d) il Tasso Annuo Effettivo Globale;
- e) la necessità di sottoscrivere contratti relativi a uno o più servizi accessori connessi con il contratto di credito (ad esempio una polizza assicurativa); l'informazione va inserita solo se i costi relativi ai servizi accessori connessi con il contratto di credito non sono stati inclusi nel tasso annuo effettivo globale perché non determinabili in anticipo;
- f) la durata del contratto di credito;
- g) l'importo totale dovuto dal consumatore e l'ammontare delle singole rate, quando queste informazioni siano determinabili in anticipo.

I mediatori, agenti e dealer devono indicare, negli annunci pubblicitari e negli altri documenti destinati ai consumatori, a quale titolo operano, entro quali limiti possono svolgere la propria attività e, in particolare, se sono legati da rapporti contrattuali con uno o più finanziatori oppure agiscono in qualità di mediatori.

- 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. L'art.125 ter del tub ha esteso a tutti i contratti di credito al consumo un diritto di recesso analogo a quello previsto in materia di vendita a distanza di servizi finanziari: il consumatore ha 14 giorni di calendario per recedere dal contratto, decorrente dal giorno della conclusione del contratto medesimo oppure dal giorno in cui il consumatore ha ricevuto le condizioni contrattuali e le altre informazioni previste e tale giorno è posteriore a quello della conclusione del 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 non superiore all'1% dell'importo rimborsato in anticipo, se la vita residua del contratto è superiore a un anno, ovvero lo 0,5% del medesimo importo, se la vita residua del contratto è pari o inferiore ad un anno.

L'art.125 del tub introduce la previsione secondo cui, ove il finanziatore rifiuti la richiesta di credito sulla base delle informazioni presenti in una banca dati, deve informare immediatamente e gratuitamente il consumatore del risultato della consultazione e degli estremi della banca dati consultata; il finanziatore è tenuto inoltre ad informare preventivamente il consumatore la prima volta che segnala ad una banca dati informazioni negative sul suo conto e sugli effetti che le informazioni negative registrate a suo nome in una banca dati possono avere sulla sua capacità di accedere al credito. Il finanziatore assicura che le informazioni comunicate alle banche dati siano esatte e aggiornate e prontamente rettificate in caso di errori.

Per i contratti e per le proposte contrattuali a distanza ovvero negoziati fuori dai locali commerciali, il consumatore ha diritto di recedere dal contratto di compravendita, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di dieci giorni lavorativi. Il diritto di recesso si esercita con l'invio, entro i termini previsti dalla norma, di una comunicazione scritta alla sede del venditore mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

Procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie

Per eventuali contestazioni in ordine ai rapporti intrattenuti con la Società erogatrice del credito, il Cliente può rivolgersi all'Ufficio Reclami della società stessa, che ha l'obbligo di rispondere risponde entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Inoltre, anche in relazione all'obbligo sancito dall'art. 5, comma 1, del D. Lgs. 4 marzo 2010, n.28, di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, i contraenti concordano (in attuazione del richiamato art. 5, comma 5) di sottoporre le controversie che dovessero sorgere dal presente contratto ai seguenti organismi, in funzione della loro specializzazione sulla materia bancaria e finanziaria:

- Arbitro Bancario Finanziario, sistema di risoluzione delle controversie istituito ai sensi dell'art. 128-bis del d.lgs. 385/93 (Testo Unico Bancario), secondo le modalità indicate nella "Guida Pratica ABF", reperibile sul sito web www.arbitrobancariofinanziario.it, presso la propria filiale della Banca oppure sul sito web www.consum.it (Attivabile solo dal cliente);
- Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dall'Associazione Conciliatore Bancario Finanziario, secondo le modalità previste nel "Regolamento di procedura per la conciliazione", reperibile sul sito web www.conciliatorebancario.it, presso la propria filiale della Banca oppure sul sito web www.consum.it.

Il Procedimento di mediazione potrà essere esperito anche presso organismi diversi da quelli sopra indicati, iscritti nell'apposito Registro presso il Ministero di Giustizia, purché prevalentemente specializzati in materia Bancaria/Finanziaria. Eventuali ulteriori diversi organismi potranno essere aditi purché graditi a entrambe le parti.

I - STRUMENTI DI TUTELA DEL CONSUMATORE

- Il diritto di adempimento anticipato
- Inadempimento del fornitore e responsabilità della banca o dell'intermediario finanziario
- Inadempimento del fornitore e responsabilità del cessionario del credito al consumo
- Recesso del consumatore dal contratto di credito al consumo collegato ad una vendita a distanza ovvero ad una vendita conclusa fuori dai locali commerciali del venditore

Il diritto di adempimento anticipato

Il consumatore ha facoltà di adempiere in via anticipata o di recedere dal contratto senza penalità; non è ammesso il patto contrario. Se il consumatore esercita la facoltà di adempimento anticipato, ha diritto a un'equa riduzione del costo complessivo del credito.

In particolare, l'equa riduzione del costo complessivo del credito comporta che il consumatore è tenuto al pagamento del capitale residuo, degli interessi e altri oneri maturati fino a quel momento e, se previsto dal contratto, al pagamento di un compenso per il creditore non superiore all'uno per cento del capitale residuo.

Nel caso di restituzione anticipata, l'importo del capitale residuo da restituire, qualora non sia evidenziato nel contratto, si determina quale somma del valore attuale di tutte le rate non ancora scadute e rimborsate alla data della restituzione; il tasso di interesse da utilizzare per il calcolo delle

somme dovute è quello vigente all'epoca dell'adempimento anticipato per la determinazione degli interessi a carico del consumatore. Informazioni utili in merito alle condizioni del rimborso anticipato possono essere desunte dal documento di sintesi che deve essere trasmesso al consumatore almeno una volta l'anno.

Inadempimento del fornitore e responsabilità della banca o dell'intermediario finanziario

Altro strumento di tutela riguarda i diritti del consumatore nei confronti del finanziatore del credito, in caso di inadempimento del fornitore del bene o del servizio. Viene in particolare previsto che, nei contratti di credito collegati, in caso di inadempimento del fornitore di beni o servizi, il consumatore, dopo aver messo in mora inutilmente il fornitore, ha diritto alla risoluzione del contratto di credito, se con riferimento al contratto di fornitura o servizi ricorrono le condizioni di cui all'art.1455 del codice civile (importanza dell'inadempimento). Conseguentemente il finanziatore ha l'obbligo di rimborsare al consumatore le rate già pagate, nonché ogni altro onere eventualmente applicato, senza obbligo per il consumatore di rimborsare al finanziatore l'importo già versato al fornitore.

Recesso del consumatore dal contratto di credito al consumo collegato ad una vendita a distanza ovvero ad una vendita conclusa fuori dai locali commerciali del venditore

Il consumatore che abbia ottenuto un finanziamento gode di una tutela specifica qualora tale

contratto sia collegato ad una vendita di beni e servizi a distanza (è il caso, a puro titolo esemplificativo, della vendita conclusa attraverso il telefono o tramite Internet) ovvero ad una vendita conclusa fuori dai locali commerciali del venditore (è il caso, a puro titolo esemplificativo, della vendita conclusa a seguito della visita del venditore al domicilio del consumatore o nel suo posto di lavoro). Per quanto la vendita possa essere conclusa anche a distanza per determinate categorie di beni, la normativa prevede che il finanziamento ad essa collegato debba essere concluso in forma scritta o attraverso l'impiego di strumenti informatici che siano stati parificati dalla legge alla forma scritta. La disciplina vigente prevede che il consumatore che abbia esercitato il diritto di recesso dal contratto di vendita - nel rispetto delle forme e delle modalità previste dalla disciplina stessa - potrà recedere automaticamente dal contratto di finanziamento, senza il pagamento di una penale.

Spetta invece al venditore comunicare alla banca o all'intermediario finanziario l'avvenuto esercizio del diritto di recesso e rimborsargli le somme da lui eventualmente versate (cfr. artt. 64 e seguenti del Codice del consumo).

L - 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.

M - 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).

N - La Direttiva Europea sul Credito ai Consumatori

Nel nostro Paese, il recente recepimento della normativa europea (Direttiva CE n. 48 del 2008) inerente i **contratti di credito al consumo** (D.Lgs. n.141 del 2010) ha rappresentato l'opportunità per mettere in atto un'ampia e complessa riforma del settore.

Tale rivoluzione, infatti, impatta sia sui comportamenti degli operatori del credito a favore del consumatore, garantendo a quest'ultimo maggiore trasparenza e correttezza in sede di stipula e successiva gestione del rapporto di finanziamento instauratosi, sia razionalizzando il comparto della intermediazione finanziaria non bancaria e dei loro canali distributivi, quali agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi, rafforzandone i requisiti per accedere agli elenchi e assoggettandoli al controllo e alla vigilanza di Banca d'Italia.

Il Gruppo Montepaschi, proprio nell'ambito del ConsumerLab e dunque insieme a 15 Associazioni dei Consumatori, ha lavorato 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 esigenze dei Consumatori e al tempo stesso incoraggiare il Legislatore a disciplinare la materia capitalizzando l'esperienza già maturata.

Tra gli argomenti di maggiore interesse, che sono stati oggetto del recepimento anticipato da parte del Gruppo Montepaschi della Direttiva Europea

sul Credito ai Consumatori, vale la pena ricordare, oltre al diritto di recesso e l'estinzione anticipata, il tema della responsabilità sussidiaria.

Il Decreto Legislativo 141 del 2010 ha riformulato il Testo Unico Bancario all'art 125 quinquies disponendo che nei contratti di credito collegati, in caso di inadempimento del fornitore di beni o servizi, il consumatore, dopo aver messo in mora inutilmente il fornitore, ha diritto alla risoluzione del contratto di credito, se con riferimento al contratto di fornitura o servizi ricorrono le condizioni di cui all'art.1455 del codice civile (importanza dell'inadempimento). Conseguentemente il finanziatore ha l'obbligo di rimborsare al consumatore le rate già pagate, nonché ogni altro onere eventualmente applicato, senza obbligo per il consumatore di rimborsare al finanziatore l'importo già versato al fornitore.

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.

O - 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 che al fine di sviluppare il Credito al Consumo in maniera responsabile, ha recepito anticipatamente, rispetto al Legislatore italiano, alcuni ambiti della Direttiva Europea sul Credito ai Consumatori che è entrata a far parte del nostro Ordinamento con il D. Lgs 141/2010 (es. diritto di recesso, ambiti di applicazione, estinzione anticipata), ha deciso di confermare l'impronta del proprio comportamento per:

- > 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 dell'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 Consu-

matore, 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.

P - LA FASE DI RECUPERO

Un'azienda di credito al consumo, per presidiare un mercato che evolve con maggior dinamicità rispetto agli altri settori del credito, deve perseguire una politica di orientamento al cliente anche nel condurre l'azione di recupero a fronte del mancato rimborso del finanziamento.

In questo senso si è ritenuto opportuno fornire una indicazione su come evolve un rapporto nella fase patologica, affinché il cliente abbia piena conoscenza, oltre che della fase decisionale e di perfezionamento del contratto, anche del processo che si attiva a seguito del mancato pagamento di una o più rate; quella che segue è pertanto un'informazione di massima su un processo di recupero "tipo", in un'ottica di massima trasparenza.

Lo svolgimento e la gestione delle diverse fasi di recupero sono affidate ad "agenzie di recupero", regolarmente iscritte agli Albi e alle associazioni di categoria e il cui operato viene sottoposto a verifica e monitoraggio.

In sede di convenzionamento con Consum.it devono sottoscrivere un codice deontologico, cui devono rigidamente attenersi, attraverso il quale vengono loro fornite le indicazioni necessarie per gestire in maniera corretta le relazioni con i clienti non trascurando i principi basilari dell'etica e della professionalità.

Attualmente il processo si articola in varie fasi, che prendono avvio dalla scadenza rimasta insoluta, inizialmente a mezzo di una comunicazione epistolare (postel), successivamente, permanendo

anche dopo il sollecito l'insolvenza, si passa alla fase di recupero vero e proprio, che poggia su diversi tipi di intervento.

Il primo è di tipo telefonico o tramite sms o a mezzo posta, per ricordare al cliente le scadenze maturate e chiedendone l'adempimento.

Andando avanti nel tempo l'insolvenza, si modificano le modalità di gestione e di approccio e si giunge una visita in loco con delega agli operatori di procedere all'immediato incasso di quanto scaduto e non pagato.

Accertata l'impossibilità di procedere al recupero viene pronunciata la decadenza dal beneficio del termine, con il conseguente obbligo da parte del consumatore a restituire l'intero capitale residuo del finanziamento, oltre interessi convenzionali e di mora, nonché le spese inerenti e conseguenti.

Le fasi successive possono essere caratterizzate anche dall'avvio dell'azione legale: precetto, decreto ingiuntivo, pignoramento di somme presso terzi, ivi compreso il quinto dello stipendio, fino a giungere al pignoramento mobiliare o immobiliare.

Concluso senza esiti positivi la fase di recupero, il credito, nel rispetto della normativa di riferimento, può essere ceduto a terzi che possono attivare a loro volta le azioni di recupero proprie, al di fuori di ogni e qualsiasi controllo da parte della società originaria finanziatrice.

Il recupero è ritenuto una fase molto delicata ed è negli obiettivi del Gruppo e di Consum.it addivenire ad una "personalizzazione" delle azioni di

recupero. Perché le azioni stesse possano avere successo devono essere innanzitutto note le cause che hanno portato all'insolvenza, questa valutazione non può esplicarsi con efficacia, su base standard.

Ecco perché è in fase di definizione e di concreta applicazione un nuovo metodo nella gestione dei clienti morosi che innova radicalmente la logica attualmente alla base del processo di recupero dei crediti.

La gestione del recupero sarà di tipo cliente-centrico; ciò comporterà l'individuazione di strategie di recupero più personalizzate e articolate.

In ultimo vale la pena ricordare che il Gruppo Montepaschi, sensibile alle esigenze di una clientela provata fortemente da un contesto economico altamente sfavorevole, qualora ravvisi nel debitore una illiquidità solo temporanea, adotta gli strumenti ritenuti più idonei per affiancare il cliente favorendolo nel superamento della crisi.

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 modulo denominato "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" (SECCI) 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.

Fermo rimanendo che la data dell'avvenuta regolarizzazione dovrà essere comunicata dal creditore alla SIC tempestivamente, che a sua volta deve far risultare l'avvenuto pagamento nella Banca dati.

- **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 all'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 2 mesi, 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 la data prevista per la sua applicazione. 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 sui prestiti mantenendo in vita il finanziamento

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

Il Consumatore può recedere dalle coperture assicurative entro 30 giorni dalla data di decorrenza, dandone comunicazione scritta. Il recesso deter-

mina la cessazione delle coperture assicurative sin dall'origine e la restituzione al Consumatore dell'intero premio eventualmente versato.

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

- > 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.

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 interessi e tutti gli altri costi, incluse le commissioni, le imposte e le altre spese (ad es. spese di istruttoria e di apertura pratica), ad eccezioni di quelle notarili, che il consumatore deve pagare in relazione al contratto di credito e di cui chi eroga il credito è a conoscenza. Sono incluse le commissioni, le imposte e le altre spese (anche quelle d'incasso della rata), e compresi i premi assicurativi, se la conclusione di un contratto avente ad oggetto tali servizi è un requisito per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni offerte.

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 di un quarto cui si aggiunge un margine fisso in ragione di 4 punti percentuali, costituisce il limite oltre il quale gli interessi sono usurari, la differenza fra il tasso limite e il tasso medio non può superare gli otto punti percentuali. La rilevazione dei tassi medi viene pubblicata, ogni tre mesi, nella Gazzetta Ufficiale con decreto del Ministro del Tesoro ed è consultabile, fra l'altro, 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.

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 un compenso (nel caso anche questa sia prevista). La commissione, per il credito al consumo, non può superare l'1%.

DEBITO RESIDUO

È quella parte dell'importo finanziato che il debitore deve ancora rimborsare - comprendente gli interessi futuri; in sostanza corrisponde alla sommatoria 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 queste. 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 trattenuta 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.



ACU Associazione Consumatori Utenti

Via Padre Luigi Monti, 20/c - 20162 Milano

Tel. 02 6615411 - Fax 02 6425293

E-mail: associazione@associazioneacu.org

Sito web: www.associazioneacu.org

ADICONSUM

Associazione Difesa Consumatori e Ambiente

Viale degli Ammiragli, 91 - 00136 Roma

Tel. 06 4417021 - Fax 06 44170230

E-mail: comunicazioni@adiconsum.it

Sito web: www.adiconsum.it

ADOC

Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori

Via Tor Fiorenza, 35 - 00199 Roma

Tel. 06 86398975 - Fax 06 86329611

E-mail: info@adoc.org

Sito web: www.adoc.org

ASSOCONSUM

Via Lombardia, 30 - 00187 Roma

Tel. 06 42009318 - Fax 06 42009322

E-mail: info@asso-consum.it

Sito web: www.asso-consum.it

ASSOUTENTI

Associazione Nazionale Utenti Servizi Pubblici

Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 Roma

Tel. 06 6833617 - Fax 06 6867434

E-mail: segreteria@assoutenti.it

Sito web: www.assoutenti.it

CASA DEL CONSUMATORE

Libera Associazione Nazionale a Difesa del Consumatore

Via Privata Bobbio, 6 - 20144 Milano

Tel. 02 76316809 - Fax 02 76392450

E-mail: info@casadelconsumatore.it

Sito web: www.casadelconsumatore.it

CITTADINANZATTIVA

Via Flaminia, 53 - 00196 Roma

Tel. 06 367181 - Fax 06 36718333

E-mail: mail@cittadinanzattiva.it

Sito web: www.cittadinanzattiva.it

CODACONS

Viale Mazzini, 73 - 00195 Roma
Tel. 06 3725809 - Fax 06 3701709
E-mail: info@codacons..it
Sito web: www.codacons.it

CODICI ONLUS - Centro per i Diritti del Cittadino

Viale Marconi, 94 - 00146 Roma
Tel. 06 55301808 - Fax 06 55307081
E-mail: segreteria_nazionale @codici.org
Sito web: www.codici.org

CONFCONSUMATORI

Via Mazzini, 43 - 43121 Parma
Tel. 0521 231846 - Fax 0521 285217
E-mail: segreteria@confconsumatori.it
Sito web: www.confconsumatori.it

FEDERCONSUMATORI

Federazione Nazionale Consumatori e Utenti

Via Palestro, 11 - 00185 Roma
Tel. 06 42020759 - Fax 06 47424809
E-mail: federconsumatori@federconsumatori.it
Sito web: www.federconsumatori.it

LEGA CONSUMATORI

Via Orchidee, 4/a - 20147 Milano
Tel. 02 48303659 - Fax 02 48302611
E-mail: atupertu@legaconsumatori.it
Sito web: www.legaconsumatori.it

MOVIMENTO CONSUMATORI

Via Piemonte, 39/a - 00187 Roma
Tel. 06 4880053 - Fax 06 4820227
E-mail: info@movimentoconsumatori.it
Sito web: www.movimentoconsumatori.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Via Q. Sella, 41 00187 Roma
Tel. 06 4881891 - Fax 06 42013163
E-mail: info@mdc.it
Sito web: www.mdc.it

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Via Caio Duilio, 13 - 00192 Roma
Tel. 06 3269531 - Fax 06 3234616
E-mail: info@consumatori.it
Sito web: www.consumatori.it



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 Ambasciata
Invenzione 0199-0216



Adoc



ASSO-CONSUM

**AD
ASSOUTENTI**

Casa del Consumatore



CITTADINANZA ATTIVA

CODACONS



CONFCONSUMATORI
CONFEDERAZIONE
GENERALE DEI
CONSUMATORI



FEDERCONSUMATORI
FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI
ACQUELLE CHE DIFENDONO I CONSUMATORI UTENTI



LEGA CONSUMATORI



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**



**movimento
difesa
del cittadino**



**UNIONE NAZIONALE
CONSUMATORI**