

Comunicazione del 20 aprile 2010. Credito revolving concesso con carte di credito: cautele e indirizzi per gli operatori.

Nell'ambito dell'attività di vigilanza la Banca d'Italia ha svolto approfondimenti sul comparto del credito revolving concesso attraverso l'emissione di carte di credito.

Dai controlli esercitati in base ai poteri attribuiti dalla legge in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali e correttezza dei comportamenti degli intermediari nei confronti della clientela, nonché in materia di usura, sono emerse numerose anomalie. In aggiunta agli interventi di vigilanza già adottati nei confronti dei singoli intermediari e, ove del caso, alle relative procedure sanzionatorie già avviate, questo Istituto ritiene opportuno richiamare l'attenzione di tutti gli operatori attivi nel comparto delle carte di credito revolving sulla necessità di una scrupolosa e non formale applicazione della normativa e – più in generale – di comportamenti improntati a criteri di massima trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela.

Le anomalie emerse dalla complessiva azione di vigilanza risultano riconducibili principalmente ai fattori di seguito descritti.

A) Inosservanza della normativa civilistica e in materia di usura

Sono stati individuati casi di applicazione dell'interesse di mora in periodi anteriori al verificarsi delle condizioni fissate contrattualmente per la decadenza dal beneficio del termine e calcolati sull'intero debito residuo, invece che solo sulla rata impagata.

Laddove il tasso di interesse nominale sia fissato a livelli prossimi al tasso soglia per l'usura, sono stati riscontrati superiori di tale soglia anche in caso di rapporti in bonis, a seguito della liquidazione di competenze, spese e oneri accessori aventi carattere eventuale (ad esempio, commissioni per supero del fido).

Si sono altresì riscontrati l'addebito alla clientela di interessi e altri oneri complessivamente superiori alla soglia di usura e l'applicazione di interessi di mora con effetti anatocistici, senza che sia intervenuto un blocco automatico da parte delle procedure informatiche dell'intermediario.

Si richiama la necessità che gli intermediari assicurino, tramite le competenti funzioni aziendali, che le procedure operative e i sistemi di controllo garantiscano il pieno rispetto della normativa civilistica e di quella in materia di usura. In particolare, va assicurata la corretta applicazione degli interessi di mora per inadempimento, evitando il computo degli stessi sull'intero debito residuo, anziché sulla rata scaduta e impagata.

B) Inosservanza della normativa in materia di trasparenza e correttezza

I fogli informativi e gli altri strumenti di pubblicità non sempre risultano completi e aggiornati. Sono state rilevate la mancata inclusione delle spese di incasso rata nel calcolo del TAEG e la mancata precisazione delle modalità di calcolo degli interessi di mora.

Le comunicazioni inviate periodicamente alla clientela non sempre risultano conformi alle disposizioni in materia di trasparenza. In alcuni casi esse non riportano i tassi di cambio applicati nonché l'ammontare in valore assoluto delle commissioni addebitate per la conversione delle spese in altre valute, applicate dall'intermediario o da soggetti diversi.

Talvolta sono stati applicati oneri economici superiori a quelli pubblicizzati.

Sono altresì emerse le prassi anomale di seguito descritte.

B.1) Emissione di carte di credito ad opzione o revolving in assenza di chiara indicazione alla clientela in merito alle caratteristiche del prodotto

Le carte di credito possono essere di tre tipi:

- “charge” (o a saldo), con le quali l’utente paga le spese effettuate con la carta in un’unica soluzione con addebito mensile e senza pagamento di alcun interesse;
- ”revolving”, che consentono di effettuare spese, nei limiti del fido accordato, rimborsabili ratealmente con l’addebito di interessi;
- “a opzione”, che possono essere utilizzate in modalità charge o revolving.

In relazione all’emissione di carte della terza tipologia, si è rilevata scarsa trasparenza nei confronti della clientela in merito ai costi connessi all’utilizzo della carta con modalità revolving.

Con riferimento alle carte a opzione e revolving emesse dagli intermediari in *co-branding* con catene commerciali della grande distribuzione, non sono state comunicate con chiarezza al cliente le diverse condizioni applicate a seconda che l’utilizzo della carta avvenga presso la catena commerciale convenzionata ovvero presso punti vendita esterni ad essa.

Nei casi in cui l’intermediario abbia applicato tassi inferiori a quelli contrattualmente previsti, ad esempio a seguito di convenzioni o offerte speciali, il mancato pagamento di una rata ha talvolta comportato l’applicazione retroattiva dei più elevati interessi fissati nel contratto.

Si richiamano gli intermediari ad uno scrupoloso e sostanziale rispetto della disciplina in materia di trasparenza e correttezza dei comportamenti, con particolare riguardo a: i) una chiara e semplice informativa da fornire alla clientela in merito alle caratteristiche del prodotto collocato e alle condizioni applicate; ii) l’obbligo per gli intermediari di adottare procedure interne – ivi compresi presidi adeguati sulle reti di vendita – per assicurare, tra l’altro, che tali caratteristiche e condizioni siano comprensibili al cliente.

B.2) Invio di carte di credito non espressamente richieste dal cliente

È stata riscontrata la prassi di inviare alla clientela, già acquisita in forza di precedenti contratti di credito al consumo, carte di credito revolving o ad opzione. Talvolta, le suddette carte sono state inviate già attivate; in altri casi, è stata prevista l’attivazione da parte del cliente.

Si rammenta che l’art. 8, comma 1, lett. b) del D.Lgs. 11/2010 stabilisce che “il prestatore di servizi di pagamento che emette uno strumento di pagamento ha l’obbligo di (...) astenersi dall’inviare strumenti di pagamento non specificamente richiesti, a meno che lo strumento di pagamento già consegnato all’utente debba essere sostituito”.

In assenza di esplicita richiesta del cliente, attestata dalla sottoscrizione di apposito e separato contratto, gli intermediari non possono inviare alla clientela strumenti di pagamento. Tale divieto si applica anche nel caso in cui lo strumento di pagamento venga inoltrato inattivo.

B.3) Collocamento di polizze assicurative offerte nell’ambito di contratti di finanziamento.

Anche nel comparto del credito revolving sono state rilevate politiche aziendali finalizzate ad incrementare i ricavi attraverso il collocamento di polizze assicurative, mediante la retrocessione all'intermediario di larga parte del premio assicurativo. Sovente, il collocamento delle suddette polizze avviene senza un'attenta valutazione delle reali esigenze della clientela e a condizioni particolarmente onerose. Tale prassi è accompagnata da gravi violazioni della normativa sulla trasparenza nei casi in cui non sia stata fornita al cliente un'adeguata informativa in merito alla non obbligatorietà della copertura assicurativa.

Anche con riferimento alle fattispecie sopra indicate, si richiamano gli intermediari ad uno scrupoloso e sostanziale rispetto della disciplina in materia di trasparenza e correttezza dei comportamenti. In particolare, si rammenta che:

- a) la documentazione prevista dalla normativa deve riportare un elenco completo delle condizioni economiche applicate alla clientela anche nel caso di offerta di servizi accessori o di prodotti commercializzati congiuntamente. Con specifico riguardo alle polizze assicurative dovrà essere specificata la loro natura facoltativa o obbligatoria. In ogni caso, l'informativa dovrà descrivere in modo chiaro l'onerosità complessiva del contratto e la quota di premio retrocessa dall'impresa di assicurazione al proponente;***
- b) le procedure interne adottate dagli intermediari devono, tra l'altro, assicurare che le caratteristiche della polizza offerta - ad esempio in termini di rischi coperti - siano adeguate e non sproporzionate alle reali esigenze del cliente. Inoltre, il contenuto della polizza - ad esempio in termini di individuazione dei beneficiari qualora si verifichi l'evento assicurato - e la sua natura (facoltativa o obbligatoria) devono essere chiaramente illustrati dagli addetti alla vendita, anche accertando che il cliente abbia avuto modo di valutare adeguatamente la documentazione informativa predisposta prima di essere vincolato da un contratto o da una proposta di finanziamento.***

C) Inosservanza delle disposizioni in materia di promozione e conclusione di contratti di finanziamento

È stata riscontrata la prassi di utilizzare la rete di esercizi commerciali convenzionati, anche appartenenti alla grande distribuzione, per la promozione e conclusione di contratti di finanziamento non finalizzati, tra i quali rientrano le carte di credito revolving.

Si rammenta che gli intermediari finanziari, ai fini della promozione e conclusione di contratti di finanziamento, si devono avvalere degli agenti in attività finanziaria disciplinati dal D. Lgs. 25.9.1999, n. 374 e dal relativo Regolamento emanato con Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, n. 485 del 13.12.2001. Le richiamate disposizioni prevedono una deroga a tale obbligo solo per la promozione e la conclusione, da parte di fornitori di beni e servizi, di contratti di finanziamento unicamente per l'acquisto di propri beni e servizi sulla base di apposite convenzioni stipulate con intermediari finanziari (credito finalizzato).

L'attività di promozione e conclusione di contratti di credito revolving non rientra nella richiamata deroga, poiché tale tipologia di finanziamento non configura un credito finalizzato, e non può pertanto essere affidata a fornitori di beni e servizi, ma soltanto ai richiamati agenti in attività finanziaria. Si richiamano pertanto gli intermediari ad uno scrupoloso rispetto della normativa vigente.

* * *

La Banca d'Italia si attende che gli intermediari bancari e finanziari operanti nel comparto del credito revolving attraverso l'emissione di carte di credito assicurino – anche attraverso la scrupolosa osservanza di quanto indicato nella presente nota – comportamenti nei confronti della clientela improntati a canoni di massima trasparenza e correttezza sostanziale.

Questo obiettivo va conseguito non solo attraverso la predisposizione di contratti e di documenti di trasparenza (fogli informativi, documenti di sintesi, estratti conto) redatti in modo chiaro e che permettano alla clientela di comprendere e valutare i costi dei servizi offerti, ma anche attraverso adeguati presidi organizzativi.

Si richiama, in particolare, quanto previsto dalla Sezione XI della nuova disciplina di trasparenza emanata il 29 luglio scorso, in cui – tra l'altro – è richiesta l'adozione di procedure interne volte a: i) assicurare la comprensibilità, da parte della clientela, della struttura, delle caratteristiche e dei rischi connessi con i prodotti offerti e la loro conformità alle legge; ii) assicurare professionalità, trasparenza e correttezza degli addetti alla rete vendita; iii) evitare che il cliente sia indirizzato verso prodotti evidentemente inadatti alle proprie esigenze.

Gli organi aziendali, la funzione di conformità (ove presente) e l'internal audit, secondo le rispettive competenze, assicurano che l'assetto organizzativo dell'intermediario (ivi comprese le reti distributive) e le procedure operative siano tali da consentire e garantire il pieno rispetto degli obblighi previsti dalla normativa.

* * *

L'organo di supervisione strategica degli intermediari bancari e finanziari operanti nel comparto del credito revolving, concesso con carte di credito, dovrà riservare un'apposita seduta – tenuta alla presenza dell'organo di controllo, che è chiamato ad esprimere una propria autonoma valutazione – finalizzata a vagliare criticamente l'aderenza ai contenuti della presente comunicazione delle procedure organizzative, dei sistemi di controllo interni, delle prassi aziendali. L'internal auditor e il responsabile della funzione di conformità (ove presente) dovranno predisporre in merito proprie circostanziate relazioni.

Laddove venga rinvenuta la necessità di interventi correttivi – da attuare, in ogni caso, prontamente – ne dovrà essere data sollecita comunicazione alla Banca d'Italia, indirizzando la missiva (contenente il verbale della seduta sopra richiamata, nonché le relazioni dell'internal auditor e del responsabile della funzione di conformità, ove presente) al Servizio / Filiale competente per la vigilanza, nonché al Servizio Rapporti Esterni e Affari Generali della Banca d'Italia.

* * *

La Vigilanza proseguirà l'azione di controllo – cartolare e ispettiva – nei confronti degli intermediari attivi nel menzionato comparto, al fine di verificare il rispetto da parte degli stessi delle disposizioni vigenti. Si fa riserva di assumere le conseguenti iniziative sanzionatorie e di rigore qualora non si rinvenga piena e sostanziale aderenza agli obblighi di legge e alla disciplina di vigilanza ovvero si rilevino comportamenti elusivi in materia.

La Banca d'Italia auspica infine che, a seguito dell'adozione di prassi maggiormente corrette e pienamente rispettose delle normative di legge e di vigilanza e in considerazione di

una maggiore efficienza e incisività dei controlli, possa anche ridursi il costo dei prestiti a carico dell'utente finale.