

Raccomandata AR
Anticipata via fax

Alla c.a.
Giuseppe Staglianò
Dipartimento realtà economiche e produttive
Garante per la protezione dei dati personali
Piazza di Monte Citorio, 121
00186 Roma

Milano, 23 aprile 2014

Oggetto: indagine Altroconsumo su mancato rispetto privacy da parte di banche, assicurazioni e uffici postali

Altroconsumo, associazione indipendente di consumatori, ha condotto un'ampia indagine per verificare il comportamento di banche, uffici postali e finanziarie di fronte a richieste di prestiti personali da parte di consumatori. Per fare ciò abbiamo effettuato dei mystery shopping che hanno messo in luce diverse problematiche in quasi tutti gli operatori presi in considerazione (sono stati visitati 280 sportelli in tutta Italia). Le rilevazioni sono relative al periodo metà febbraio – inizio marzo 2014, ma possiamo affermare che tali pratiche sono tutt'ora in atto.

Tra i diversi aspetti che abbiamo considerato durante l'indagine, particolare importanza abbiamo dato alla consegna dell'informativa precontrattuale. E proprio in tale ambito abbiamo notato che è molto diffusa una pratica che scoraggia il confronto delle offerte da parte dei consumatori: **in 63 casi per ricevere il modulo informativo europeo (SECCI) occorre consegnare carta d'identità, codice fiscale e addirittura comunicare i propri dati reddituali attraverso la consegna del CUD o di altra documentazione e viene chiesto al consumatore di firmare il modulo di privacy per l'accesso ai sistemi di informazione creditizia.**

E' evidente che la richiesta di tale documentazione è eccessiva se fatta quando il cliente è nella fase di ricerca di informazioni per fare dei confronti su differenti prodotti. In questo modo il consumatore, spaventato, riduce il numero di richieste di preventivi, a scapito della concorrenza del mercato.

Riteniamo che gli operatori così facendo non rispettino le *"Linee guida in materia di trattamento di dati personali della clientela in ambito bancario"* (**Deliberazione n. 53 del 25 ottobre 2007**) in cui si afferma che la richiesta di dati personali deve essere lecita e pertinente.

In particolare al punto 2.1. *Liceità, pertinenza, trasparenza. I dati personali, sempre che siano pertinenti e non eccedenti, possono essere trattati dalla banca solo per perseguire finalità legittime (quali, ad esempio, quella di dare esecuzione al rapporto contrattuale o soddisfare obblighi derivanti dalla legge)....*

Chiedere dati personali in fase precontrattuale solo per la consegna del modulo SECCI non è né lecito né pertinente. Sono informazioni da raccogliere solo successivamente quando il cliente torna dall'operatore per chiedere il prestito e dunque si avvia la vera e propria istruttoria.

Qui di seguito indichiamo gli sportelli presso i quali sono stati richiesti i dati personali dei consumatori in fase di preistruttoria (nella tabella allegata maggiori dettagli) :

GENOVA	
Banca Sella	Via Fieschi, 21 R
Banca Popolare di Vicenza	Via Fieschi, 20/R
Credem	P.zza XII Ottobre 19 R
TORINO	
Banca Sella	C.so Belgio, 107
Findomestic	C.so Palermo, 16/A
IBL Banca	Via Principe Amedeo, 12
BRESCIA	
Unicredit	Viale della Bornata 42
Findomestic	Via Gramsci 32
Intesa San Paolo Finance	Via F.lli Ugoni 32
Deutsche Bank	Via Crocifissa di Rosa 63
Credito Valtellinese	Via Dalmazia
Banca Popolare dell'Emilia Romagna	Via Solferino 21/a
VERONA	
Banca Popolare di Vicenza	Via Legnago ,29
Findomestic	Circonvall.ne raggio di sole 7
Banca Popolare di Sondrio	Corso cavour, 45/47
Ubi Banca	Via campagnol di tombetta
Banco Popolare	Corso porta nuova, 4
Monte dei Paschi di Siena	Corso milano ,197
IBL Banca	Corso Porta Nuova 111
Banca Unipol	Stradone Porta Palio,82
Credito Valtellinese	Piazza renato simoni, 31
Credito Cooperativo	Cadidavid
BARI	

Agos Ducato	Via A. Da Bari n. 21-25
Compass	Via Amendola, 110/F
Consel	Via Cairoli, 121
IBL Banca	Via Melo, 52
BOLOGNA	
Intesa San Paolo	Via Marconi 51
Monte dei Paschi di Siena	Via Riva di Reno 65
Fiditalia	Via Brugnoli 13/E
Unipol	Via Amendola 4/F
Credem	Via dell'Indipendenza, 22
Compass	Viale A.Silvani, 11
Deutsche Bank	Via Marconi 13
Ing Direct	Via Marconi 2
Barclays	Via Riva di Reno, 37
Findomestic	Via Finelli 1
Intesa San Paolo Finance	Via Francesco Zanardi, 1 B/C
Che Banca!	VIA ANDREA COSTA 125B
Banca Popolare di Vicenza	Viale Vicini 16/18
ROMA	
Poste Italiane	P.le delle Medaglie d'oro
Compass	V. Baldo degli Ubaldi, 230
Fiditalia	Via di Valle Aurelia, 43
Banca Popolare di Vicenza	Via Pereira, 123
Ubi Banca	Via Cipro
MILANO	
Poste Italiane	Via P.Da Cannobbio 1
Banca Popolare di Sondrio	Via S.M.Fulcorina, 1
Credito Valtellinese	Via S.M.Segreta, 6
Monte dei Paschi di Siena	Via Mazzini, 7
Compass	Piazza De Angeli 6
Cariparma Credit Agricole	Via Armorari , 4
Banca Popolare dell'Emilia Romagna	Via Mengoni , 2
Che Banca!	Largo Augusto
Findomestic	Viale Vittorio Veneto,24
Agos Ducato	Via M. Gioia, 55
Intesa San Paolo Finance	Via Correggio , 69
Fiditalia	Corso Lodi , 24
NAPOLI	
Compass	Via Bernini 2
Santander Consumer	Via Caldieri, 88

Banca della Campania	Via Ponte di Tappia,72
Banca Popolare di Novara Filiale 9	Via Cimarsa angolo Via San Felice
Deutsche Bank	Via dei Mille, 44
Unipol Filiale 232	Via Cardinale G. San felice 53
Races Finanziaria	Via dei Fiorentini, 61

Rimaniamo a disposizione per ulteriori informazioni in merito all'indagine, e cogliamo l'occasione per inviare i nostri più cordiali saluti.

Avv. Marco Pierani
Responsabile Relazioni Esterne Istituzionali
Altroconsumo

