

Raccomandata AR  
Anticipata tramite PEC

Alla c.a.  
Vigilanza bancaria e finanziaria  
Banca d'Italia  
Via Nazionale, 91  
00184 Roma

Milano, 23 aprile 2014

**Oggetto: indagine Altroconsumo su mancata informazione precontrattuale 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: **solo in 103 sportelli su 280 viene consegnato il modulo Secci**. Ciò vuol dire che **il 63% del campione non rispetta gli obblighi precontrattuali**.

Ben peggiori sono invece i dati relativi alla consegna del contratto relativo al finanziamento: **solamente 16 operatori consegnano la documentazione** e comunque su esplicita richiesta del consumatore. Anche in questo caso possiamo affermare che **ben il 94% del campione non rispetta gli obblighi precontrattuali** (nella tabella allegata il dettaglio della nostra indagine).

Ovviamente tali comportamenti sono contrari a quanto previsto dalla normativa di riferimento (**Art 124 del Testo unico in materia bancaria - Obblighi precontrattuali**

*"1. Il finanziatore o l'intermediario del credito, sulla base delle condizioni offerte dal finanziatore e, se del caso, delle preferenze espresse e delle informazioni fornite dal consumatore, forniscono al consumatore, prima che egli sia vincolato da un contratto o da un'offerta di credito, le informazioni necessarie per consentire il confronto delle diverse offerte*

*di credito sul mercato, al fine di prendere una decisione informata e consapevole in merito alla conclusione di un contratto di credito.*

*2. Le informazioni di cui al comma 1 sono fornite dal finanziatore o dall'intermediario del credito su supporto cartaceo o su altro supporto durevole attraverso il modulo contenente le "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori". Gli obblighi informativi di cui al comma 1 si considerano assolti attraverso la consegna di tale modulo. Il finanziatore o l'intermediario forniscono qualsiasi informazione aggiuntiva in un documento distinto, che può essere allegato al modulo.*

*3. Se il contratto di credito è stato concluso, su richiesta del consumatore, usando un mezzo di comunicazione a distanza che non consente di fornire le informazioni di cui al comma 1, il finanziatore o l'intermediario del credito forniscono al consumatore il modulo di cui al comma 2 immediatamente dopo la conclusione del contratto di credito.*

*4. Su richiesta, al consumatore, oltre al modulo di cui al comma 2, è fornita gratuitamente copia della bozza del contratto di credito, salvo che il finanziatore o l'intermediario del credito, al momento della richiesta, non intenda procedere alla conclusione del contratto di credito con il consumatore") e per questo riteniamo indispensabile un intervento da parte della Banca d'Italia, per fare in modo che la normativa venga applicata e di conseguenza i consumatori possano scegliere consapevolmente il finanziamento più adatto alla propria situazione finanziaria.*

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

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. Pierani', with a long horizontal line extending to the right.