

Il Codice di deontologia in tema di crediti al consumo

Fabio Picciolini

La referenza creditizia riguarda tutti i cittadini e le imprese poiché, a fronte di ogni richiesta di apertura di un rapporto creditizio, gli operatori necessitano di sapere se il soggetto finanziato è affidabile. Gli ultimi anni hanno modificato l'approccio alla referenza creditizia, passando dall'autoregolamentazione degli intermediari e delle Centrali Rischi a una regolamentazione approntata con la partecipazione di tutti gli operatori.

Introduzione

Parlare di Centrale Rischi, di sistemi di informazione creditizia, di referenza creditizia è importante perché, ogni volta che il consumatore è parte di un rapporto di credito, la banca o la società finanziaria cui questo si è rivolto trasmettono a un organismo i dati concernenti la somma richiesta in prestito, il tipo di finanziamento concesso, l'entità delle rate da pagare, la puntualità o meno nei pagamenti e ogni altro profilo soggettivo correlato allo specifico rapporto da instaurare.

L'attività di simili organismi può riguardare l'intera posizione individuale a prescindere dalla tipologia di operazione attuata e la regolarità o meno della gestione del debito da parte del consumatore, ovvero solo una tipologia di intermediari o una categoria di dati.

Muovendo da questo presupposto era indispensabile che tutti i soggetti interessati decidessero di intervenire per regolamentare l'attività delle Centrali Rischi private, nate prima della legge sulla privacy, e operanti senza che alcuna specifica norma di legge ne disciplinasse direttamente l'attività.

Anche dopo l'emanazione della Legge 196/03, che ha aumentato le tutele per i consumatori, mancavano norme che stabilissero nel dettaglio le modalità di raccolta dei dati o i tempi della loro conservazione (che duravano, in genere, 5 anni), l'accesso del soggetto interessato ai dati registrati, e le modalità di correzione dei dati errati o di cancellazione di quelli illecitamente raccolti (per esempio, senza il suo consenso). L'unica soluzione, prima dell'intervento dell'Autorità era stato, pertanto, il ricorso dei singoli alla magistratura.

Il "Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti" entrato in vigore il 1° gennaio 2005 ha regolato in maniera detta-

gliata lo scambio delle informazioni bancarie e dei dati personali tra le Centrali Rischi private (sistemi di informazioni creditizie) e gli istituti di credito (banche), introducendo ulteriori garanzie a tutela dei diritti dei cittadini.

Il consumatore e l'impresa possono essere iscritti anche in banche dati, diverse da quelle private, quali la Centrale Rischi della Banca d'Italia cui si è iscritti per posizioni superiori a circa 76.000,00 euro, quella del sistema bancario (CRIC) per importi contenuti, la Centrale d'Allarme Interbancaria (CAI) per assegni e carte di pagamento rubate o utilizzate in modo improprio (allo scoperto, oltre il *plafond* ecc.).

La situazione prima del Codice deontologico

Prima dell'emanazione del Codice, le informazioni sulla clientela bancaria seguivano un percorso semplice, ma di scarsa tutela: i dati venivano conservati sino a cinque anni, qualsiasi fosse il motivo dell'iscrizione; quindi un ritardo di un giorno era valutato come un mancato pagamento.

In mancanza di norme specifiche e tempi certi di conservazione e obblighi per la trasmissione, non esisteva alcuna certezza su un comportamento omogeneo da parte di tutto il sistema bancario e di tutte le Centrali Rischi; inoltre, era proliferata una schiera di operatori, purtroppo ancora oggi molto vitale, che, "giocando" sulla mancanza di norme specifiche, offriva (dietro congruo pagamento) la cancellazione dalle Centrali Rischi, quantomeno in alcuni casi.

La situazione è iniziata a cambiare con il pronunciamento del Garante del 31 luglio 2002, che chiedeva «*ai soggetti che gestiscono sistemi informativi di rilevazione dei rischi creditizi e alle società, banche o istituti finanziari che aderiscono ai relativi circuiti [...] di conformare il trattamento dei dati personali svolto in tali ambiti ai principi della Legge n. 675/1996 nei termini indicati in motivazione [...]».*

Il provvedimento del Garante, basato sulla Legge 675/96, prendeva le mosse da alcune segnalazioni spesso generiche, destinate a fini diversi (marketing) e a svariati soggetti, pur se obbligatoriamente il soggetto che avanzi una richiesta di un finanziamento deve essere messo a conoscenza delle conseguenze derivanti dall'instaurazione del finanziamento e delle modalità di raccolta, della registrazione e circolazione delle informazioni personali, degli estremi identificativi delle Centrali Rischi alle quali i dati verranno trasmessi.

Con il provvedimento il Garante chiedeva agli operatori professionali di effettuare la raccolta dei dati esclusivamente con la finalità di garantire la tutela del credito e contenere il rischio; di converso ha ritenuto illeciti i dati utilizzati per scopi diversi da quelli appena descritti.

Il Garante ritenne fondamentale una gradualità di mantenimento delle segnalazioni e l'omogeneità di comportamento (tempi, modi e modalità di comunicazione) di tutte le Centrali Rischi. In tale ambito, il provvedimento riportò chiaramente che la possibilità di un'iscrizione per cinque anni, divenuta una prassi consolidata, in vari casi era sproporzionata e doveva essere introdotta

una piena tutela con il c.d. diritto all'oblio degli interessati, come già previsto per la Centrale Rischi pubblica gestita dalla Banca d'Italia (conservazione dei dati per dodici mesi anche se relativi a sofferenze). Il provvedimento prevedeva un'iscrizione massima di dodici mesi dopo il ritardato pagamento e, comunque, non oltre trentasei mesi nel caso di mancati pagamenti.

Infine, fu previsto che i soggetti interessati avessero diritto all'accesso, rettifica e cancellazione dei dati. Per le Centrali Rischi fu, quindi, introdotto l'obbligo di rispondere alle eventuali richieste dei soggetti interessati a conoscere la propria posizione.

La predisposizione del Codice

Il provvedimento del 2002 è stato il prodromo del Codice deontologico, la cui predisposizione non è stata breve né semplice.

La formalizzazione del testo, che ha richiesto oltre due anni di lavori e l'impegno di alcune associazioni dei consumatori, si è tradotta nella loro partecipazione al tavolo di lavoro, costituito presso il Garante, che ha visto presenti, oltre al Garante stesso, le rappresentanze di banche, società finanziarie e delle Centrali Rischi.

Per la specifica previsione di codificare solo i comportamenti delle Centrali Rischi private, non fu però possibile affrontare altri argomenti, peraltro già presenti nel provvedimento del 2002, relativi ad altre banche dati che prevedono tempi e comportamenti molto disomogenei.

I principi ispiratori del Codice

In quali casi può avvenire il trattamento dei dati? (art. 2: finalità del trattamento)

Le informazioni e i dati personali possono essere scambiati solo ed esclusivamente per la tutela del credito, per agevolare l'accesso al credito al consumo e per ridurre il rischio di un eccessivo indebitamento. Le banche possono trasmettere alle Centrali Rischi (ora Sistemi di Informazione Creditizia) e prendere visione dei dati personali in esse già conservati, solo dopo una richiesta di finanziamento del consumatore, al fine di valutare la sua situazione finanziaria, l'affidabilità e la puntualità nei pagamenti. La banca intende appurare se il richiedente è "degnò" della sua fiducia e se può concedere tranquillamente un prestito.

I dati personali non possono assolutamente essere utilizzati per scopi diversi, soprattutto per promuovere, pubblicizzare o vendere prodotti o servizi.

Quale tipo di dati può essere trattato? (art. 3: requisiti e categorie dei dati)

Gli unici dati utilizzabili dal sistema di informazioni creditizie riguardano il soggetto che chiede un prestito alla banca/finanziaria o è già parte di un rapporto di credito e il soggetto eventualmente co-obbligato (garante del prestito o altro debitore in solido).

I dati utilizzati, oltre a quelli anagrafici e al codice fiscale, devono riguardare solo ed esclusivamente le vicende creditizie del soggetto che chiede o è già parte di un rapporto di credito con la banca, quali il tipo di contratto, l'importo del credito, le modalità di rimborso, l'andamento periodico dei pagamenti, l'eventuale contenzioso per il recupero della somma dovuta e altre informazioni strettamente collegate al rapporto con la banca stessa.

Tutti i dati estranei alla situazione creditizia, quali quelli sensibili, giudiziari o strettamente personali non possono essere utilizzati in alcun modo.

Come il cliente bancario viene informato del trattamento dei dati? (art. 5: informativa)

Quando si chiede un finanziamento la banca, oltre alla documentazione attinente al finanziamento stesso, sottopone al potenziale cliente un modulo (unico e obbligatorio per tutti gli istituti di credito), nel quale viene spiegato per quale tipo di dati sarà necessario il consenso al trattamento (solo per quelli positivi, mentre per le informazioni negative, come per esempio per ritardati od omessi pagamenti, il consenso non è necessario), quali sono i soggetti ai quali verranno comunicati i dati, chi e per quale motivo potrà utilizzarli, per quanto tempo saranno conservati, quali sono i diritti e come possiamo esercitarli (ex art. 7 del Codice sulla Privacy. Lgs. 196/03).

Oltre all'informativa presentata dalla banca, i sistemi di informazione creditizia mettono a disposizione ulteriori informazioni dettagliate, accessibili anche on line.

Come vengono raccolti e resi accessibili i dati? (art. 4: modalità di raccolta e registrazione dei dati)

Dopo aver raccolto i dati del proprio cliente e averne controllata la correttezza, la banca li invia al SIC, che ripete il controllo e, se necessario, chiede alla banca di correggere eventuali errori.

L'invio delle informazioni sull'andamento del singolo rapporto di credito avviene con cadenza mensile: una volta al mese, le banche inviano al Sistema di Informazione Creditizia cui aderiscono tutte le informazioni che riguardano il singolo cliente, come la puntualità o il ritardo nel pagamento delle rate, l'eventuale estinzione del credito o un'ulteriore richiesta di finanziamento.

I dati così raccolti sono accessibili a qualsiasi altro intermediario che abbia la necessità di verificarli. Quando, però, è stato commesso il primo ritardo nel pagamento delle rate, le altre banche possono averne notizia solo nel rispetto dei seguenti termini (art. 4 comma 6):

- nei Sistemi di Informazione Creditizia negativi (che raccolgono solamente le vicende creditizie negative) solo dopo 120 giorni dalla scadenza del pa-

gamento o dopo il mancato pagamento di almeno quattro rate mensili non regolarizzate: l'informazione sui ritardi potrà essere conosciuta dalle altre banche solo dopo 4 mesi che le rate non vengono pagate;

- nei SIC positivi (che raccolgono anche le informazioni positive sul conto, oltre a quelle negative) solo dopo 60 giorni dall'aggiornamento mensile o dopo il mancato pagamento di almeno due rate mensili, oppure quando il debitore è in ritardo con il pagamento di una delle due ultime scadenze: l'informazione sui ritardi potrà essere conosciuta dalle altre banche solo dopo 2 mesi di inadempimento.

In ogni caso, la banca deve avvisare il proprio cliente che le informazioni negative sui ritardi stanno per essere registrate e, per il primo ritardo, i dati saranno accessibili solo dopo 15 giorni dalla spedizione dell'avviso.

Quali sono i diritti del cliente?

Ai sensi dell'art. 7 del Codice sulla Privacy (D.Lgs. 196/2003), il cliente ha i seguenti diritti:

- sapere se i dati sono registrati nei sistemi ed essere informati, in maniera chiara e comprensibile, di quali siano i dati eventualmente registrati;
- sapere quale banca abbia trasmesso ai SIC i dati, per quale motivo e come sia avvenuto il trattamento;
- sapere chi può venire a conoscenza dei dati;
- ottenere l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione dei dati;
- ottenerne la cancellazione o il blocco in determinati casi;
- possibilità di opposizione al trattamento dei dati nel caso vengano utilizzati per la vendita di prodotti, ricerche di mercato o simili.

Come possono essere esercitati i diritti?

Ai sensi dell'art. 8 del Codice di deontologia, ogni singolo cittadino può presentare una semplice richiesta (indicando il codice fiscale o la partita IVA) alla propria banca o direttamente al Sistema di Informazione Creditizia.

La richiesta può essere affidata a un terzo incaricato, che potrà agire, però, esclusivamente su delega o con una procura scritta, e che potrà utilizzare i dati solo ed esclusivamente per la difesa dei diritti di chi lo ha incaricato e per nessun altro scopo.

La banca o il SIC devono rispondere, in maniera precisa e comprensibile, entro 15 giorni (al massimo 30 giorni se la richiesta è particolarmente complessa) ed effettuare le modifiche dei dati che, dai controlli effettuati, si rivelassero opportune.

Nei casi in cui il SIC debba svolgere particolari verifiche con la banca, dovrà informare il richiedente entro 15 giorni e indicare un nuovo termine per la risposta, che non potrà superare ulteriori 15 giorni. È importante sapere che nei primi

15 giorni dalla richiesta, il SIC aggiunge ai dati un messaggio che avverte della verifica in corso, mentre nei 15 giorni successivi sospende addirittura la possibilità per chiunque di visionarli. Finché, quindi, non sono terminate le verifiche richieste, i dati non possono essere visionati da alcuna banca, onde evitare che possano circolare informazioni non corrette sul conto del richiedente.

Se le contestazioni, invece, riguardano i prodotti acquistati a rate o i rivenditori, il SIC aggiungerà ai dati anche questa informazione. Se, per esempio, viene posto un rifiuto al pagamento delle rate di un prodotto acquistato, ma restituito perché non funzionante, il consumatore ha il diritto che l'inadempimento (il mancato pagamento delle rate), comunque registrato nel SIC, non appaia come la prova della inaffidabilità creditizia, ma sia giustificato dal contenzioso in corso con chi ha venduto il prodotto difettoso.

E se i diritti non vengono rispettati?

Nel caso in cui il cliente intendesse far valere i diritti di cui all'art. 7 del Codice sulla Privacy può proporre ricorso, alternativamente, al Garante o all'Autorità giudiziaria. Se ci si rivolge all'uno non è possibile più rivolgersi all'altra autorità.

Il ricorso può essere proposto solo dopo che la banca o il SIC non abbia risposto nei termini previsti o abbia respinto le richieste. I requisiti e le modalità della presentazione del ricorso sono quelli di cui agli artt. 145 e ss. del Codice sulla Privacy.

In casi particolari il giudice può provvisoriamente sospendere la visualizzazione dei dati e, se riterrà fondato il ricorso, potrà ordinarne la cancellazione o la modifica o l'integrazione e, comunque, la cessazione del comportamento illegittimo da parte della banca o del SIC. Se è stato subito un danno in seguito all'illegittimo trattamento dei dati, il giudice potrà anche condannare la banca e/o il SIC a versare una somma a titolo di risarcimento.

Per quanto tempo possono essere conservati i dati? (art. 6: conservazione e aggiornamento dei dati)

I tempi di conservazione dei dati in un SIC sono legati ai comportamenti adottati dalla clientela:

- i dati comunicati alla banca (o alla finanziaria), quando viene inoltrata una richiesta di finanziamento, possono essere conservati nel Sistema di Informazione Creditizia solo per il tempo necessario all'istruttoria e, comunque, per non più di 180 giorni dalla presentazione. Se la richiesta viene rifiutata dalla banca o se il richiedente rinuncia a ottenere il finanziamento, il SIC deve cancellare i dati non oltre 30 giorni dalla data dell'aggiornamento che la banca compie mensilmente e col quale ha comunicato il suddetto rifiuto o la rinuncia;
- le informazioni negative sui ritardi nei pagamenti che vengano successivamente regolarizzati possono essere conservate per 12 mesi dalla data della

regolarizzazione (cioè dal pagamento) se il ritardo del pagamento è di una o due rate (o al massimo di due mesi; se il ritardo col pagamento è di più di due rate (o più di due mesi), ma si è comunque provveduto a pagarle, le relative informazioni saranno conservate per 24 mesi dalla data della regolarizzazione.

Dopo i suddetti periodi, le informazioni devono essere cancellate, ma solo se nel frattempo non siano stati commessi ulteriori ritardi o inadempimenti.

Ogni altra regolarizzazione degli inadempimenti (anche a seguito del pagamento da parte di terzi) va prontamente aggiornata:

- le informazioni negative circa i ritardi nei pagamenti non regolarizzati possono essere conservati per 36 mesi dalla data di cessazione del rapporto contrattuale, ovvero dall'ultima comunicazione formale predisposta dal creditore o dall'Autorità;
- le informazioni positive (che non indichino, cioè, eventuali inadempimenti nel rapporto con la banca) possono essere conservate per 36 mesi dalla data di cessazione del rapporto contrattuale. Se nel SIC sono presenti, però, ancora delle informazioni negative che, come visto, possono essere conservate anche 36 mesi dalla cessazione del rapporto contrattuale, è possibile chiedere che continuino a essere conservate anche quelle positive, che potrebbero essere utili per "compensare" il grado di inaffidabilità creditizia deducibile da quelle negative;
- con la revoca del consenso è possibile ottenere che le informazioni positive vengano cancellate in qualsiasi momento dal SIC, entro e non oltre 90 giorni dalla data della comunicazione, ma solo quelle positive; quelle che riguardano la puntualità dei pagamenti, mentre le informazioni circa gli inadempimenti non possono essere cancellate prima della loro naturale scadenza;
- è importante sapere, comunque, che il SIC può conservare i dati anche dopo la scadenza dei predetti termini, senza renderli accessibili alle banche, ma solo per motivi statistici (e quindi in forma anonima) o per elaborare un'eventuale difesa se citata in giudizio;
- è, altresì, importante sapere che la banca potrà conservare i documenti contrattuali e contabili, solo per uso interno, anche dopo la cessazione del rapporto contrattuale intercorso.

Più semplicemente, i tempi di conservazione sono i seguenti:

- richieste di finanziamento: 6 mesi, qualora l'istruttoria lo richieda, o 1 mese in caso di rifiuto della richiesta o rinuncia alla stessa;
- morosità di due rate o di due mesi poi sanate: 12 mesi dalla regolarizzazione;
- ritardi superiori sanati anche su transazione: 24 mesi dalla regolarizzazione;
- eventi negativi (ossia morosità, gravi inadempimenti, sofferenze) non sanati: 36 mesi dalla data di scadenza contrattuale del rapporto o dalla data in cui è risultato necessario l'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 in presenza di altri rapporti con eventi negativi non regolarizzati. Nei restanti casi, nella prima fase di applicazione del Codice di deontologia, il termine sarà di 36 mesi dalla data di cessazione del rapporto o di scadenza del contratto, ovvero dal primo aggiornamento effettuato nel mese successivo a tali date.

Vi sono ulteriori garanzie alla tutela della privacy dei dati?

Ai sensi dell'art. 7 del Codice, i dati sono accessibili solo da un ristretto numero di incaricati e responsabili, designati per iscritto sia dalla banca sia dal Sistema di Informazione Creditizia.

I dati trattati devono essere solo quelli riferibili al rapporto di credito in corso e devono essere conformi alle finalità di cui all'art. 2 (tutela del credito, agevolazione dell'accesso al credito al consumo e riduzione del rischio di un eccessivo indebitamento).

Ai sensi, inoltre, dell'art. 11, le modalità di accesso ai dati da parte delle banche avvengono attraverso procedure tecniche, informatiche e organizzative che ne salvaguardino la sicurezza, l'integrità e la riservatezza, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003).

Non è consentito l'accesso a terzi. Vi possono accedere solamente gli organi giudiziari e di polizia giudiziaria per ragioni di giustizia, o altre autorità o amministrazioni nei casi previsti da leggi, regolamenti o norme comunitarie.

In caso di violazione, e a seconda della sua gravità, il Codice deontologico prevede (art. 12) una serie di sanzioni, che possono arrivare anche alla sospensione e alla revoca dell'autorizzazione all'accesso, per giungere alla pubblicazione, nei casi più gravi, della notizia della violazione sulla stampa nazionale.

L'organismo di controllo

Una delle previsioni del Codice è la costituzione di un organismo di controllo, cui partecipano in maniera paritetica i rappresentanti dei sistemi di informazione creditizia, delle banche/finanziarie e delle associazioni dei consumatori.

L'applicazione del Codice deontologico è stata positiva?

La risposta è affermativa. I Sistemi di Informazione Creditizia privati e tutti gli intermediari bancari e finanziari che vi hanno accesso hanno adottato le misure necessarie per adeguarsi alle disposizioni del Codice entro il 30 aprile 2005.

Le banche, nello specifico, hanno inviato alla clientela tutte le nuove informazioni di cui all'art. 5.

I SIC, entro il 30 giugno 2005, hanno dovuto ridurre a non oltre 36 mesi la conservazione delle informazioni positive, che prima dell'entrata in vigore del Codice deontologico venivano mantenute per 5 anni.

Non ha trovato applicazione la possibilità, prevista entro il 31 dicembre 2005, di abbreviare i tempi di conservazione dei dati positivi ai 24 mesi previsti dall'art. 6 comma 6 del Codice deontologico, ed è stato mantenuto il termine dei 36 mesi.

I SIC Rischi hanno, inoltre, comunicato al Garante tutte le informazioni che gli permettessero di valutare la correttezza e la liceità del loro operato e l'adeguamento alle nuove disposizioni del Codice deontologico.

Il Garante, da parte sua, può effettuare periodiche verifiche attraverso un organismo composto da vari soggetti che rappresentino sia le Centrali Rischi, sia le banche, sia le associazioni dei consumatori.

È, comunque, previsto un periodico riesame del Codice deontologico alla luce dell'esperienza acquisita, del progresso tecnologico o di novità normative.

Infine, il Garante per la Protezione dei Dati Personali, insieme - e collegato - al Codice deontologico, ha emanato un ulteriore provvedimento denominato *Bilanciamento di interessi*.

Il provvedimento parte dal presupposto che il trattamento dei dati personali da un lato potrebbe produrre effetti negativi per la vita privata e, in alcuni casi per la dignità e la reputazione dei soggetti segnalati, dall'altro ha un ruolo fondamentale nei rapporti produttivi e commerciali e nella valutazione dell'affidabilità dei richiedenti. Il Garante ha voluto, quindi, garantire la tutela dei diritti delle persone e gli interessi del settore creditizio e finanziario, prevedendo quando i dati possono essere raccolti e trattati senza il consenso degli interessati.

Conclusioni

Cosa manca per la tutela del consumatore-cliente bancario/finanziario?

L'introduzione del Codice deontologico è stata l'unica misura presa per migliorare la tutela del consumatore. La referenza creditizia non passa solo per i SIC, ma anche per altre banche dati che il settore ha creato negli anni. Scelte idonee a garantire le banche, ma portatrici quanto meno di difficoltà per la clientela, soprattutto quando si trova alle prese con l'esigenza di vedere riabilitato il proprio "onore" finanziario. Il bollettino dei protesti, cambiari e bancari, con diversi periodi di cancellazione, la Centrale d'Allarme Interbancaria (CAI), con l'impossibilità di accesso diretto da parte del soggetto segnalato, la Centrale Rischi della Banca d'Italia, con la possibilità del c.d. "oblio", la CRIC (la Centrale Rischi del sistema bancario), prossimamente la banca dati contro le frodi presso l'UCAMP, un ufficio del Ministero dell'Economia, infine, ma di primaria importanza per il consumatore, le banche dati dei propri clienti delle singole banche, non sottoposte ad alcuna norma di legge, se non a quelle sulla privacy, e senza obbligo di cancellazione. Situazioni diverse con finalità diverse, con comporta-

menti diversi in termini di tempi di mantenimento dei dati, di accesso e di costi da sostenere.

Non si contesta la possibilità per i soggetti finanziatori e per lo Stato di controllare il mercato e di ridurre le insolvenze, ma le forze in campo sono enormi, particolarmente se si tiene conto che il 95% dei pagamenti è regolare e il residuo 5% deve ancora suddividersi tra situazioni patologiche legate alle frodi, da combattere in maniera specifica (e in tal senso è pienamente condivisa la scelta di creare l'UCAMP), e situazioni fisiologiche legate a difficoltà economiche dei singoli debitori.

Non si chiede di eliminare alcune forme di controllo, non fosse altro perché alcune iniziative sono pubbliche e altre sono legate all'intrapresa privata, ma è necessario un coordinamento effettivo tra le varie banche dati, centrali rischi, sistemi di informazione. Deve essere prevista la possibilità per il consumatore di conoscere con un'unica richiesta la propria posizione finanziaria e, conseguentemente, la referenza creditizia; con tanti organismi diversi il rischio di dimenticare di presentare la richiesta di informazione a tutti è altissima, anche per la scarsa conoscenza di alcuni di essi. Il 5% di situazioni negative sa o dovrebbe sapere di essere segnalato in una centrale rischi, ma ha comunque diritto a sapere fino in fondo la propria posizione; per il 95% può essere considerato un diritto, visto che ogni eventuale segnalazione non può che derivare da un errore di chi ha fornito i dati o di chi li deve gestire.

In sostanza, dovrà essere trovata una soluzione informatica affinché il consumatore possa acquisire globalmente ogni dato relativo alla propria posizione con una sola domanda, ed eventualmente intervenire a propria tutela.

I comportamenti scorretti

Da anni vari operatori del settore “vendono” la possibilità di cancellazione automatica dal bollettino dei protesti come dai sistemi di informazione creditizia, indifferente ai privati, Banca d'Italia o CAI.

Cancellazioni impossibili, se non nei tempi e nei modi previsti dalle varie normative di riferimento, ma che ancora riescono a fare breccia in tutti coloro che, per qualche problema con il sistema bancario o solo per mancanza di conoscenza, vi si affidano, disposti a pagare pur di “riabilitare” il proprio nome e avere nuovamente accesso al credito.

Il Codice deontologico, come visto, prevede espressamente quali sono i soggetti che possono accedere alle informazioni e, tra questi, non sono presenti né mediatori né procacciatori d'affari. Per superare gli ostacoli, quei professionisti utilizzano due sistemi: il rilascio a loro nome, da parte del consumatore, di un mandato di rappresentanza, ovvero l'intervento di un legale cui il richiedente dovrà rilasciare una delega o una procura. Nell'esame delle previsioni del Codice si è visto che la richiesta di informazione ai SIC è gratuita, mentre l'operazione ora descritta costa parecchio. I prezzi medi sono di qualche centinaio di euro, peraltro da sommare con quelli previsti per la mediazione dell'operazione di fi-

nanziamento, ma in alcuni casi si può arrivare anche a migliaia di euro per la sola informazione.

Per combattere questi comportamenti, tutti i SIC hanno scelto di rispondere direttamente al consumatore senza passare attraverso il professionista che ha inviato la richiesta di informazioni, mentre le associazioni dei consumatori si sono rivolte molte volte all'Antitrust, quasi sempre ottenendo un pronunciamento per pubblicità ingannevole. SIC e associazioni dei consumatori, insieme alle associazioni degli intermediari (ABI e ASSOFIN), hanno ricercato l'intervento dell'organismo di vigilanza per i mediatori creditizi.

I risultati sono stati scarsi su tutti i fronti: i SIC sono stati anche denunciati, le associazioni dei consumatori non riescono a star dietro a tutte le offerte (a conferma di ciò, basti pensare ai messaggi pubblicitari su parabrezza delle macchine o su tutti i giornali gratuiti) e l'Ufficio italiano dei cambi non ha gli strumenti legislativi per intervenire a tutela del consumatore.

A fronte di una situazione assai seria è, quindi, necessario trovare nuove soluzioni. Ragionando per assurdo, una maniera drastica per risolvere il problema è di consentire a qualsiasi operatore di avere accesso alle informazioni sui SIC: la concorrenza abbasserebbe i prezzi e il consumatore potrebbe rivolgersi al professionista più conveniente. Riflettendo in maniera più corretta, l'azione di contrasto deve essere indirizzata su più versanti. Il primo deve riguardare l'informazione. I SIC, le associazioni, ma anche le banche e le società finanziarie, al momento della sottoscrizione dei singoli contratti devono intensificare le informazioni ai consumatori sia riguardo alla possibilità di richiesta delle informazioni, sia sui costi da sostenere. Il secondo versante deve riferirsi alla repressione del fenomeno. L'unica possibilità, al momento, è il ricorso alle Autorità Antitrust e Privacy: per questo è necessario intensificare l'attività di denuncia; in tal senso, i passati pronunciamenti consentono di costruire i ricorsi con ottime possibilità di riuscita. Il terzo versante deve interessare la normativa; da un lato si potrebbe già pensare di apportare alcuni aggiustamenti e precisazioni al Codice, dall'altro occorrerebbe fornire all'Ufficio Italiano dei Cambi (o nel prossimo futuro alla Banca d'Italia) una normativa più stringente per la tutela del consumatore.

La necessità di intervento a tutela del consumatore è importante anche per la possibilità che subentrino nuovi operatori.

Le nuove frontiere

Nel mondo del credito, le frontiere si spostano sempre più in avanti e sempre più velocemente, per questo è difficile pensare a che cosa avverrà nel mondo della referenza creditizia fra qualche anno. Tre aspetti sono, però, importanti.

a) Esiste una richiesta formale dei gestori telefonici di accedere alle informazioni dei SIC. I gestori, per ridurre le insolvenze, ritengono indispensabile conoscere la situazione finanziaria del proprio potenziale cliente, prima di fargli

sottoscrivere il contratto. Attualmente, interessano i contratti con pagamento a fattura e le imprese. Il Garante per la Privacy, al momento, non solo ha respinto la richiesta, ma ha eliminato le possibilità di accesso previste prima dell'entrata in vigore del Codice.

La situazione è più complessa e merita di essere approfondita. Anche i consumatori tornano sempre più spesso ai contratti post-pagati; si pensi solamente ai videofonini e alle maggiori possibilità che consentirà il cellulare. Quindi, in caso di autorizzazione all'accesso ai SIC dei gestori telefonici per le imprese, anche in forma ridotta rispetto a quanto concesso a banche e finanziarie, il passo successivo non potrà che essere una richiesta uguale per i consumatori. L'ulteriore conseguenza sarebbe la presenza dei consumatori in ulteriori archivi elettronici e l'aumento delle operazioni di marketing e pubblicitarie sulla base anche delle informazioni ricavabili dall'accesso ai SIC.

b) Il ricorso al finanziamento ha assunto una rilevanza importante nella vita delle famiglie. Credito al consumo e carte di credito, tralasciando i mutui, mostrano aumenti considerevoli da anni. Altre operazioni si stanno affacciando sul mercato. Alcune sono già censite, come i prestiti di consolidamento (trasferimento dell'indebitamento dal breve al medio lungo termine), altri sfuggono a qualsiasi censimento (cessione del quinto). È evidente che la finalità non è di avere un "grande fratello", ma tutelare le famiglie dai rischi legati all'indebitamento, anche alla luce delle modifiche apportate alla proposta di direttiva ai consumatori.

La proposta prevedeva l'introduzione del c.d. "prestito responsabile" ovvero, per tutelare il consumatore, il coinvolgimento del finanziatore nella concessione del finanziamento. L'ipotesi è stata eliminata. La scelta è tra la possibilità di concedere finanziamenti a prescindere dalla reale situazione debitoria del consumatore, verificabile attraverso una referenza creditizia completa, oppure concedere il finanziamento senza alcuna valutazione della capacità di ulteriore indebitamento, quindi di onorare il debito.

c) Il Codice ha regolarizzato anche la referenza creditizia positiva, prevedendo che, salvo richiesta di cancellazione da parte del consumatore, i SIC possano mantenerla per i 36 mesi successivi. La norma è stata accettata dalle associazioni dei consumatori con una certa riluttanza per la preoccupazione di un utilizzo non appropriato dell'informazione. Il motivo del consenso è legato alla possibilità di migliorare le condizioni dei finanziamenti. Il ragionamento è stato molto semplice: conoscendo anche la correttezza di comportamento del potenziale debitore, il finanziatore potrà applicare condizioni di tasso migliori rispetto a clienti che hanno avuto, in precedenza, comportamenti negativi.

A oltre due anni dall'entrata in vigore del Codice, la differenziazione dei tassi di interessi applicati alla clientela sulla base della referenza creditizia è un'innovazione ancora molto lontana dall'essere applicata; piccoli miglioramenti si possono notare solo nel credito non finalizzato, mentre in quello finalizzato (acquisto di beni e servizi) risultano tassi standard per operatore e operazioni, senza alcun interesse per la storia finanziaria del richiedente.