LE GUIDE
DELLA BANCA D'ITALIA

L'ECONOMIA PER TUTTI
BANCA D'ITALIA PER LA CULTURA FINANZIARIA

IL CREDITO AI CONSUMATORI

in parole semplici

La SCELTA e i COSTI

I DIRITTI del cliente

I CONTATTI utili

Il credito ai consumatori dalla A alla Z

Collegamento ai file audio

Banca d'Italia
Via Nazionale, 91
00184 Roma
Tel. +39 06 47921
PEC: bancaditalia@pec.bancaditalia.it
e-mail: email@bancaditalia.it

ISSN 2384-8871 (stampa)
ISSN 2283-5989 (online)

Grafica a cura della Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia
Versione aggiornata a febbraio 2026

Credito ai consumatori

Il credito ai consumatori è un finanziamento per acquistare beni e servizi importanti per sé o per la propria famiglia – un'auto, un elettrodomestico, un corso di lingue – oppure per affrontare situazioni in cui è necessario disporre di denaro liquido. Il "consumatore" è infatti una persona che acquista per le sue esigenze private, non per quelle professionali.

Il finanziamento può andare da 200 a 75.000 euro ed è concesso da una banca o da una società finanziaria autorizzata, anche attraverso un fornitore di beni o servizi quale il negoziante o il concessionario auto.

Lo strumento utile per comprare qualcosa di importante per te o la tua famiglia.

In questa guida

Come scelgo il credito ai consumatori 4

Le forme di credito ai consumatori 6

Quanto costa il credito ai consumatori 9

Come leggere gli annunci pubblicitari 12

Come richiedere il finanziamento 14

Principali rischi e attenzioni 17

I miei diritti 21

Chiarimenti? Reclami? Ecco chi contattare 23

Il credito ai consumatori dalla A alla Z 25

Memo 29

Come scelgo il credito ai consumatori

Prima di scegliere mi devo fare queste domande

Cos'è il credito ai consumatori?

È un finanziamento che si può richiedere solo per bisogni personali, che riguardano la vita privata e familiare. Quando serve per acquistare qualcosa – per esempio l'auto, il televisore, il corso di formazione – si chiama prestito finalizzato o "credito collegato" e, di solito, il finanziatore versa la somma direttamente al venditore. Se invece viene richiesto perché si ha bisogno di denaro liquido, si chiama prestito non finalizzato.

Sono quindi escluse dal credito ai consumatori tutte le forme di credito per esigenze che riguardano le attività professionali, quali l'acquisto di una macchina agricola o una stampante per il negozio.

Cosa non è credito ai consumatori?

Anche se chiesti da un consumatore per esigenze private non sono considerati "credito ai consumatori":

- i finanziamenti inferiori ai 200 e quelli superiori ai 75.000 euro
- i finanziamenti che non prevedono il pagamento di interessi o altri costi
- i finanziamenti per acquistare un terreno o un immobile costruito o progettato
- i finanziamenti di durata superiore ai cinque anni garantiti da ipoteca su beni immobili
- gli sconfinamenti, cioè l'utilizzo, autorizzato in via occasionale, di somme superiori al proprio saldo di conto corrente o al fido (> Il credito ai consumatori dalla A alla Z) ottenuto in conto corrente.

I finanziamenti esclusi dal "credito ai consumatori" sono elencati nel Testo Unico Bancario, disponibile sul sito[1] della Banca d'Italia

1 www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/intermediari/Testo-Unico-Bancario.pdf

Quando un finanziamento è "credito ai consumatori", la legge prevede particolari tutele e diritti del consumatore rispetto ad altri tipi di finanziamento.

A chi posso richiedere il credito?

A un finanziatore: banche e società finanziarie autorizzate (> Il credito ai consumatori dalla A alla Z).

Il finanziatore può servirsi di agenti e mediatori creditizi, che sono intermediari del credito (> Il credito ai consumatori dalla A alla Z).

Se il finanziamento serve ad acquistare un bene o un servizio, spesso è possibile rivolgersi direttamente ai punti vendita, per esempio ipermercati e concessionarie auto che svolgono tutte le attività di preparazione al contratto di finanziamento collegato alla vendita.

Chi può richiedere e ottenere il credito?

Qualsiasi persona può richiedere un finanziamento. Per ottenerlo però è necessario dimostrare di essere in grado di restituire alle scadenze stabilite la somma ottenuta in prestito. Questa capacità si chiama "merito creditizio" e viene valutata dal finanziatore prima di concedere il prestito.

Come si valuta il merito creditizio?

Prima di concludere il contratto o prima di acconsentire a un aumento importante della somma concessa, il finanziatore deve raccogliere le informazioni sulla capacità di rimborso del consumatore. Per questo può consultare una banca dati. Esistono infatti banche dati, pubbliche e private, che raccolgono informazioni sui finanziamenti ottenuti dai cittadini e anche eventuali informazioni negative, quali un finanziamento rifiutato o inadempienze nel pagamento delle rate.

Attenzione!

Diffidate di chi promette finanziamenti facili a chiunque. Verificate sempre con attenzione i tassi di interesse, le spese accessorie e le altre condizioni economiche previste dal contratto. Eviterete così brutte sorprese dovute ai costi troppo alti, che potrebbero impedirvi di restituire la somma ricevuta.

Le forme di credito ai consumatori

Nel credito ai consumatori rientrano varie forme di finanziamento. Ecco le più diffuse:

- prestito non finalizzato
- apertura di credito in conto corrente
- carta di credito revolving
- prestito finalizzato o "credito collegato".

Prestito non finalizzato

Prestito personale

Il prestito personale viene di solito concesso per soddisfare generiche esigenze di liquidità. Il finanziatore versa la somma al consumatore in un'unica soluzione e il consumatore la restituisce a rate. Per tutelarsi dal rischio di non restituzione, il finanziatore può richiedere garanzie personali quali la fideiussione (> Il credito ai consumatori dalla A alla Z) e/o una polizza assicurativa.

Prestito contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione e delegazione di pagamento

La legge consente ai lavoratori dipendenti (pubblici e privati) e ai pensionati di restituire la somma avuta in prestito cedendo al finanziatore fino a un quinto del loro stipendio o della loro pensione. In questo caso, il datore di lavoro o l'ente previdenziale trattengono la rata dallo stipendio o dalla pensione e la versano al finanziatore.

I pensionati possono richiedere solo la cessione di un quinto, perché per loro esiste il limite di una sola trattenuta sulla pensione, che non può superare il quinto della somma mensile percepita. Il dipendente, invece, può chiedere un finanziamento di importo più alto cedendo un ulteriore quinto del proprio stipendio; in questo caso, oltre alla cessione del quinto, deve stipulare con il finanziatore anche il contratto di "delegazione di pagamento" (> Il credito ai consumatori dalla A alla Z).

Il datore di lavoro è tenuto ad aderire alla cessione del quinto mentre è libero di aderire o meno alla delegazione di pagamento. Per la cessione del quinto la legge richiede di stipulare una polizza assicurativa per coprire il rischio di morte e/o di perdita dell'impiego del debitore.

Chi richiede la cessione del quinto ha tutte le tutele e i diritti previsti dal credito ai consumatori qualunque sia l'importo del finanziamento.

Apertura di credito in conto corrente

La banca si impegna a mettere a disposizione una somma sul conto corrente del cliente per un importo massimo prestabilito. Per avere la somma a disposizione il cliente paga alla banca una commissione, mentre sulle somme utilizzate paga solo gli interessi indicati nel contratto. Quando il cliente restituisce in tutto o in parte la somma utilizzata, con gli interessi, potrà averla nuovamente a disposizione e continuare a utilizzarla.

Prestito con carta di credito revolving

Con la carta di credito revolving il titolare non solo ha a disposizione uno strumento di pagamento ma riceve anche un vero e proprio prestito, che può utilizzare per fare acquisti direttamente presso i venditori o per prelevare denaro liquido.

Il prestito si rimborsa a rate e con gli interessi, a un tasso che di solito è variabile. La carta può essere utilizzata fino al raggiungimento del limite massimo (plafond) stabilito dal finanziatore.

Ogni volta che, attraverso le rate, si restituisce la somma utilizzata (quota capitale), questa somma può essere nuovamente spesa utilizzando la carta. Per questo la carta si chiama "revolving".

Attenzione!

I tassi di interesse sui finanziamenti concessi con carta di credito revolving possono essere più alti rispetto alle altre forme di credito ai consumatori.

La rata minima è di solito bassa, per questo, nella documentazione informativa, occorre verificare la parte della rata (quota capitale) che contribuisce a ridurre l'importo del debito residuo. Il rischio, altrimenti, è che si allunghi di molto la durata del prestito e di conseguenza i tempi di restituzione.

Prestito finalizzato

Il prestito finalizzato, o "credito collegato", è un finanziamento legato all'acquisto di un determinato bene o servizio, da restituire a rate. Il consumatore può ottenerlo anche direttamente presso il venditore che ha una convenzione con una o più banche o società finanziarie e di solito gestisce la pratica per loro conto.

Il contratto deve contenere la descrizione dettagliata dei beni o servizi e l'indicazione dei loro prezzi.

Quanto costa il credito ai consumatori

Ottenere un credito ai consumatori ha un costo: interessi, commissioni e altre spese. Le commissioni comprendono, ad esempio, i costi per l'apertura della pratica e per la gestione del finanziamento; le altre spese possono riguardare le imposte o le assicurazioni.

Alcune commissioni e spese sono fisse, indipendentemente dalla somma richiesta. Quindi incideranno di più se l'importo richiesto è basso, per esempio sotto i 1.500 euro.

L'insieme di questi costi forma il "costo totale del finanziamento". Ecco gli indicatori per valutarlo:

TAN

Il TAN (Tasso Annuo Nominale) indica il tasso di interesse "puro", in percentuale sul credito concesso e su base annua. "Puro" significa che non comprende spese o commissioni e non indica il "costo totale del finanziamento", espresso invece dal TAEG. Quindi un prestito con TAN pari a zero potrebbe avere un TAEG molto maggiore di zero.

I messaggi pubblicitari e la documentazione d'offerta devono sempre riportare il TAN con l'indicazione se è fisso o variabile.

TAEG

Il TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale), espresso in percentuale sul credito concesso e su base annua, comprende tutti i costi e per questo è particolarmente utile per capire quale può essere il finanziamento più adatto alle proprie esigenze e possibilità economiche.

Il TAEG è lo strumento principale di trasparenza nei contratti di credito ai consumatori. Non solo comprende tutti i costi, ma è un indice armonizzato a livello europeo. Permette quindi di confrontare facilmente e rapidamente tutti i finanziamenti, anche quelli offerti da operatori stranieri sul mercato italiano.

Ciò nonostante il TAEG potrebbe non corrispondere esattamente ai costi in realtà sostenuti. Nell'apertura di credito in conto corrente e nella

carta di credito revolving, per esempio, i costi dipendono da elementi non prevedibili, quali le oscillazioni del tasso di interesse e la frequenza di utilizzo e rimborso delle somme. In questi casi è particolarmente utile l'esempio rappresentativo che il finanziatore è tenuto a indicare nella documentazione informativa.

Il TAEG include	Il TAEG non include
• il TAN	• eventuali penali e gli interessi di mora se il consumatore non paga le rate o se non le paga puntualmente
• le commissioni, comprese quelle per gli intermediari del credito	• le spese aggiuntive saldate in contanti o con carta di credito al momento dell'acquisto, per esempio per il trasporto del bene acquistato o per il ritiro di quello vecchio
• le imposte	• le spese notarili
• altri costi e spese legati ai servizi accessori (per esempio le polizze assicurative) obbligatori per legge, o comunque necessari per ottenere o continuare a fruire del credito alle condizioni offerte, a meno che non siano quantificabili in alcun modo al momento del calcolo del TAEG (in questo caso i servizi accessori vanno indicati a parte)	• le spese per i servizi accessori facoltativi (ad esempio le polizze assicurative facoltative)

Per legge, il TAEG deve essere sempre indicato nei messaggi pubblicitari, nella documentazione informativa e nel contratto. Nei messaggi pubblicitari il TAEG deve avere almeno la stessa evidenza di tutti gli altri costi e informazioni.

Ecco un esempio di prestito personale non finalizzato

Importo concesso	10.000 euro
Durata	60 mesi
Rata mensile	216,9 euro
N° rate	60
TAN	10,9%
TAEG*	11,6%

* Il TAEG comprende i costi di imposta sostitutiva (25 euro) e le spese di invio del rendiconto periodico (3 euro).

Il costo del finanziamento non può essere superiore alla soglia "usura", oltre la quale è fuori legge.

TEGM e usura

Il TEGM (Tasso Effettivo Globale Medio) è il tasso di riferimento per calcolare la soglia di usura (> Il credito ai consumatori dalla A alla Z), oltre la quale un finanziamento è illegale. Rappresenta la media trimestrale dei Tassi Effettivi Globali (TEG) applicati da tutti i finanziatori alle singole tipologie di finanziamento (ad esempio: apertura di credito in conto corrente, prestito personale, cessione del quinto). Il TEGM tiene conto di tutte le spese connesse al finanziamento, escluse quelle per imposte e tasse.

Per verificare che il tasso applicato non sia illegale, occorre individuare il "tasso soglia" della tipologia di finanziamento che interessa e confrontarlo con il tasso effettivo applicato al proprio finanziamento. I finanziatori devono esporre sul proprio sito internet o nei propri locali la tabella dei tassi soglia, consultabile anche sul sito[2] della Banca d'Italia.

2 www.bancaditalia.it/vigilanza/contrasto_usura/Tassi

Come leggere gli annunci pubblicitari

I messaggi promozionali e gli annunci pubblicitari permettono di avere un primo orientamento tra le offerte di credito ai consumatori. Perché il consumatore possa valutare l'offerta con facilità, la legge richiede che gli annunci siano il più possibile chiari e comprensibili. Gli annunci pubblicitari dei finanziatori e dei venditori di beni e servizi, se riportano il TAN o altre cifre relative ai costi del credito (anche lo 0 è una cifra!), devono:

- indicare le informazioni essenziali in forma chiara, concisa ed evidenziata rispetto al resto: tasso di interesse su base annua, spese che determinano il costo totale del credito, importo totale del credito o cifra massima che può essere messa a disposizione, durata del contratto, importo totale dovuto e ammontare delle singole rate (se possono essere determinate in anticipo)
- dare al TAEG almeno la stessa evidenza di tutte le altre informazioni
- fornire un esempio concreto che illustri le caratteristiche del finanziamento
- indicare l'eventuale obbligo di sottoscrivere contratti per uno o più servizi accessori, a meno che i costi connessi al contratto non siano già inclusi nel TAEG.

Attenzione alle pubblicità che parlano di "finanziamenti a tasso zero"!

È importante controllare che non solo il TAN ma anche il TAEG del finanziamento sia pari a zero.

Il **TAN** è il tasso di interesse puro, che non comprende spese o commissioni.

Se i costi complessivi fossero pari a 0 le rate mensili sarebbero di 138,9 euro.

Nell'esempio, invece, l'importo delle rate comprende 3 euro di spese mensili di gestione pratica.

Esempio

Acquista un corso di lingue per i tuoi figli a tasso 0!

Importo concesso	5.000 euro
Rate mensili	36 rate da 141,9 euro
TAN fisso	0
TAEG	5,6%

spese incluse nel TAEG:
- spesa mensile gestione pratica 3 euro
- spese di istruttoria 300 euro

Il **TAEG** esprime il costo totale del finanziamento perché comprende spese e commissioni. Per questo può essere anche molto più alto del TAN.
Nell'esempio il TAEG comprende le spese di istruttoria di 300 euro e le spese di gestione pratica di 3 euro.

Come richiedere il finanziamento

A chi rivolgersi

A una banca o a una società finanziaria autorizzata. Queste possono servirsi di intermediari del credito: agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi, iscritti negli Elenchi tenuti dall' OAM - Organismo degli Agenti e dei Mediatori (> Il credito ai consumatori dalla A alla Z).

Gli agenti operano direttamente per conto del finanziatore e possono concludere il contratto di finanziamento. I mediatori creditizi, invece, sono soggetti indipendenti che possono solo promuovere il finanziamento ma non concludere il contratto; per la loro attività richiedono un compenso, da concordare con il consumatore.

Bisogna sempre verificare che l'intermediario del credito sia iscritto negli Elenchi dell'OAM. Gli elenchi riportano anche le informazioni sul regolare esercizio dell'attività. Se un soggetto non è in regola, è importante segnalarlo all'OAM[3].

A volte la banca o la società finanziaria stessa può essere intermediario del credito perché propone finanziamenti di altre banche o società.

Se il finanziamento serve ad acquistare un bene o un servizio, è possibile rivolgersi direttamente al punto vendita, per esempio il supermercato o il concessionario auto. In questo caso il venditore svolge tutte le attività di preparazione al contratto di finanziamento collegato alla vendita.

Come scegliere il finanziamento più adatto

Il finanziatore o l'intermediario del credito deve fornire al consumatore tutte le informazioni per valutare la propria offerta e confrontarla con le altre proposte sul mercato. In questa fase il consumatore espone le sue esigenze ed esprime le sue preferenze.

Il finanziatore o l'intermediario deve consegnare gratuitamente il modulo SECCI (> Il credito ai consumatori dalla A alla Z). Per permettergli di valutare con calma, la consegna deve avvenire prima che il consumatore firmi il contratto o la proposta irrevocabile. All'interno del formato

3 www.organismo-am.it/

standardizzato, il modulo deve indicare le condizioni contrattuali secondo le caratteristiche e le esigenze del cliente; le informazioni non previste dal SECCI devono essere fornite con un documento a parte.

Il modulo SECCI deve indicare:

- le caratteristiche principali del finanziamento, ad esempio: tipo di contratto, importo, durata, rate, il bene o servizio e il prezzo in caso di credito finalizzato, le garanzie
- le informazioni sui costi del credito: tasso di interesse e TAEG con il dettaglio dei costi inclusi e non inclusi e un esempio rappresentativo
- gli altri aspetti legali, ad esempio: consultazione di una banca dati, diritto a ricevere una copia del contratto prima della firma, diritto di recesso, rimborso anticipato, conseguenze in caso di mancato pagamento di una o più rate
- le informazioni supplementari in caso di commercializzazione di prodotti a distanza (online o per telefono).

Se le informazioni ricevute non sono sufficienti o se ha difficoltà a comprenderle, il consumatore può rivolgersi al finanziatore.

Il finanziatore deve garantire assistenza, almeno nei normali orari di lavoro e con colloqui individuali e diretti, anche per telefono. Il consumatore ha il diritto di ricevere assistenza anche presso gli intermediari del credito.

Prima della conclusione del contratto e per tutto il periodo in cui il consumatore può esercitare il diritto di recesso, il finanziatore è infatti obbligato a fornirgli gratuitamente chiarimenti completi sulle caratteristiche essenziali del finanziamento, sulle condizioni contrattuali, sugli obblighi che derivano dal contratto e sulle conseguenze del mancato pagamento delle rate.

Il consumatore ha il diritto di richiedere e ottenere gratuitamente una copia del contratto pronta per essere firmata, per poterla valutare con calma a casa.

Suggerimenti

Per valutare la convenienza del tasso di interesse offerto e ricercare sul mercato il prodotto meno costoso, è utile confrontare i moduli SECCI delle proposte di uno o più intermediari, prendendo come riferimento il TAEG.

Informazioni sono disponibili nei siti internet degli intermediari dove è spesso possibile ottenere preventivi personalizzati e gratuiti.

Perché il confronto sia utile è però necessario che le caratteristiche del finanziamento richiesto (per esempio tipologia, importo, durata, numero delle rate) siano le stesse per tutti gli intermediari considerati.

Prima di stipulare un contratto di credito è bene valutare la reale importanza dell'esigenza che si intende soddisfare e verificare se le proprie entrate sono sufficienti per pagare le rate nel tempo. Per questo, fin dal momento della richiesta, occorre sempre considerare che, durante il periodo del finanziamento, possono accadere eventi imprevisti che richiedono nuove uscite (spese mediche, per la casa, per i figli) o fanno diminuire le entrate (perdita del lavoro, cassa integrazione, malattie).

Quando si ha già un finanziamento in corso, bisogna fare molta attenzione prima di assumerne di nuovi, perché il rischio è che le rate diventino insostenibili.

È possibile pretendere una collaborazione adeguata e puntuale da parte dei finanziatori e degli intermediari del credito anche su questi aspetti.

Quali documenti presentare

Per avviare la pratica e valutare la sua capacità di rimborso, il finanziatore richiede al consumatore alcuni documenti:

- documento di identità
- codice fiscale
- *lavoratore dipendente*: busta paga e CUD
- *libero professionista* o *lavoratore autonomo*: dichiarazione dei redditi (730 o modello unico)
- *pensionato*: cedolino della pensione o certificazione dell'INPS
- documentazione di eventuali altri finanziamenti in corso.

Al consumatore di nazionalità non italiana, potrebbe essere richiesta la documentazione sulla regolarità della sua presenza in Italia.

Da considerare

- di solito il finanziamento è concesso a persone tra i 18 e i 70 anni
- il finanziatore potrebbe richiedere la garanzia di una terza persona che si impegna a pagare in caso di inadempienza del consumatore. In tal caso anche questa terza persona – il garante – deve presentare la documentazione sulla propria "capacità di rimborso".

Principali rischi e attenzioni

Merito creditizio

Prima di concludere il contratto o di concedere un aumento significativo dell'importo del credito, il finanziatore ha l'obbligo di valutare la capacità di rimborso del consumatore, sia chiedendo le informazioni direttamente a lui, sia consultando una banca dati: la Centrale dei Rischi o un SIC - Sistema di Informazioni Creditizie (> Il credito ai consumatori dalla A alla Z).

Se la domanda di credito viene rifiutata sulla base della consultazione di una banca dati, il consumatore ha il diritto di esserne informato immediatamente e gratuitamente, con l'indicazione della banca dati e del risultato della consultazione.

La prima volta che il finanziatore segnala a una banca dati informazioni negative sul conto di un consumatore (ad esempio mancato pagamento continuativo delle rate), quest'ultimo, e le altre persone coinvolte nel pagamento (per esempio il garante), devono esserne informati in anticipo, anche per poter eventualmente contestare la segnalazione.

Il consumatore può consultare a sua volta le informazioni presenti nella Centrale dei Rischi e nei SIC, e sapere chi lo segnala. Se ritiene che le informazioni che lo riguardano non siano corrette, può contestarle e chiederne la verifica e la correzione. Per questo, può rivolgersi direttamente a chi lo ha segnalato o scrivere al gestore della banca dati.

Tutti i cittadini possono conoscere le informazioni presenti a loro nome nella Centrale dei Rischi. L'accesso è gratuito e può essere effettuato in modo veloce e sicuro anche online[4].

Coperture assicurative

La copertura assicurativa è una scelta del cliente, anche se molte banche e società finanziarie la richiedono per proteggersi dal rischio di mancato pagamento.

Se la banca o la società finanziaria chiede di stipulare un'assicurazione sulla vita, è tenuta ad accettare, senza variare le condizioni offerte per l'erogazione del

4 www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/accesso-cr/index.html

finanziamento, la polizza che il cliente presenta o reperisce autonomamente sul mercato, sempre che la polizza offra un livello di protezione equivalente a quella proposta dall'intermediario. Se il cliente accetta di stipulare l'assicurazione offerta dall'intermediario, dovrà essere informato dell'ammontare della provvigione pagata dalla compagnia assicurativa all'intermediario. È importante fare attenzione ai costi della polizza: quella proposta dall'intermediario potrebbe essere più costosa di altre offerte sul mercato. Per la cessione del quinto è obbligatoria per legge la polizza a copertura dei rischi di perdita dell'impiego e/o morte. Tale copertura assicurativa spesso può essere richiesta anche per la delegazione di pagamento. Anche per le assicurazioni esistono forme di tutela[5] previste dalla legge.

Rapporto con il venditore

Il venditore può concedere al consumatore di pagare a rate ("dilazione del pagamento del prezzo dei beni e servizi acquistati"), ma senza richiedere il pagamento di interessi e di altri costi.

Se invece promuove o conclude contratti di credito, può farlo solo per conto di un finanziatore e solo per l'acquisto di beni e servizi che è lui stesso a commercializzare.

Il venditore non può per esempio vendere una carta revolving. Se questo avvenisse, è importante segnalarlo con un esposto alla Banca d'Italia.

Se il venditore non consegna i beni o non presta i servizi acquistati, o in certi casi se vi è un difetto importante, il consumatore può rivolgersi al finanziatore per sciogliere anche il contratto di credito, ma solo dopo aver inutilmente richiesto per iscritto al venditore quanto dovuto. Se ottiene lo scioglimento del contratto di credito, le rate e le altre somme già versate al venditore devono essergli restituite dal finanziatore.

Diritto di recesso

Il consumatore – entro 14 giorni dalla data della firma – può recedere dal contratto inviando una comunicazione al finanziatore secondo le modalità dallo stesso indicate. Per recedere non deve dare alcuna motivazione. Se nel frattempo il consumatore ha ricevuto il finanziamento, anche solo in parte, entro 30 giorni dalla comunicazione del recesso è tenuto a restituire la somma ricevuta e a pagare gli interessi maturati fino alla restituzione.

5 www.ivass.it

Recedere dal contratto di credito significa recedere anche dai servizi accessori connessi, forniti dal finanziatore o da terzi, a meno che questi ultimi non provino che forniscono i servizi in via autonoma, cioè al di fuori di un accordo con il finanziatore.

Se il contratto è a tempo indeterminato, il consumatore può recedere in ogni momento, senza penalità e senza costi. In questo caso, il contratto può prevedere un obbligo di preavviso non superiore a un mese. Anche il finanziatore può recedere, ma deve comunicarlo al consumatore con almeno due mesi di preavviso. Può anche sospendere il credito, ma deve esserci una giusta causa – ad esempio il sospetto di furto della carta di credito – e deve informarne prima il consumatore.

Mancato pagamento delle rate

Se si restituisce il prestito a rate, di solito mensili, prima di chiedere il finanziamento è importante valutare bene la propria disponibilità mensile, cioè il denaro che resta se dallo stipendio si tolgono le spese correnti e altre rate da pagare.

In caso di mancato pagamento delle rate, il finanziatore può rivalersi sulla garanzia e ricorrere a tutte le azioni previste dalla legge per riscuotere il suo credito, dai solleciti formali al ricorso al giudice.

Il mancato rispetto anche di una sola delle scadenze previste per il pagamento delle rate può comportare per il consumatore maggiori costi, a partire dagli interessi di mora, non compresi nel TAEG.

Nei casi più gravi il finanziatore può ottenere lo scioglimento del contratto, che obbliga il consumatore a rimborsare subito tutto il debito residuo.

Un'altra conseguenza del mancato pagamento delle rate è che il finanziatore segnali tali informazioni negative alla Centrale dei Rischi o ai SIC. La segnalazione può rendere difficile ottenere un credito in futuro.

Tutte le conseguenze del mancato pagamento devono essere indicate nella documentazione informativa e nel contratto.

Modifica delle condizioni contrattuali

Rispetto al momento della firma, nel corso del contratto possono cambiare alcune condizioni. Il cambiamento può dipendere dal cliente, per esempio perché peggiora la sua situazione finanziaria. Oppure può dipendere da circostanze esterne, come la situazione economica generale. In questi casi

il finanziatore può modificare unilateralmente le condizioni contrattuali iniziali solo se:

- nel contratto è espressamente previsto il diritto del finanziatore di modificare le condizioni contrattuali e se il cliente ha espressamente approvato questa clausola
- c'è un giustificato motivo. Si deve trattare di cause intervenute dopo la conclusione del contratto e ben circostanziate. In nessun caso il finanziatore può introdurre una condizione del tutto nuova rispetto a quelle iniziali.

È possibile modificare i tassi di interesse solo nei contratti a tempo indeterminato. In questo caso, la proposta deve indicare anche come la modifica inciderà sull'importo dovuto e sulla periodicità delle rate.

Ogni volta che il finanziatore vuole modificare una o più condizioni, deve inviare al consumatore una comunicazione dal titolo *Proposta di modifica unilaterale del contratto*.

Nella proposta deve spiegare con chiarezza i motivi della modifica, in modo che il consumatore possa valutare se è giustificata, e deve inviare la proposta almeno due mesi prima che la modifica entri in vigore.

Se il consumatore condivide le motivazioni e accetta la modifica, non deve fare nulla. Se invece vuole rifiutare la proposta, prima che la modifica entri in vigore deve comunicare al finanziatore la sua intenzione di sciogliere il contratto. Potrà farlo senza motivare la sua decisione e senza alcun costo, alle condizioni precedenti alla modifica proposta, ma dovrà restituire con gli interessi la somma già ricevuta.

Rimborso anticipato

In qualsiasi momento il consumatore può restituire in anticipo, anche in parte, le somme dovute. In questo caso ha diritto a una riduzione dei costi del credito che deriva dalla minore durata del contratto. Tranne alcune eccezioni, il finanziatore potrebbe richiedere l'indennizzo di costi direttamente collegati al rimborso anticipato, da motivare con precisione. L'indennizzo non può comunque superare l'1% della somma rimborsata se la durata residua del contratto è superiore a 1 anno, e lo 0,5% se è uguale o inferiore a 1 anno.

I miei diritti

Il consumatore che ottiene un "credito ai consumatori" ha una serie di diritti garantiti dalla legge. Conoscerli è importante per fare la scelta migliore e più adatta alle proprie esigenze.

Al momento di scegliere

- Ricevere gratuitamente dal finanziatore o dall'intermediario del credito tutte le informazioni necessarie a confrontare le diverse offerte.
- Ottenere gratuitamente e portare con sé una copia di questa Guida.
- Ottenere gratuitamente e portare con sé il modulo SECCI. Solo nel caso dell'apertura di credito in conto corrente le informazioni del SECCI possono essere contenute in altri documenti di trasparenza del conto corrente.
- Ricevere gratuitamente spiegazioni dal finanziatore o dall'intermediario del credito.
- Ottenere gratuitamente e portare con sé una copia completa del contratto anche prima della sua conclusione e senza impegno per le parti.
- Avere accesso al modulo SECCI e alla copia completa del contratto anche dal sito internet del finanziatore nei casi in cui è possibile concludere il contratto online.
- Conoscere il TAEG e l'importo totale dovuto.
- Essere informato immediatamente e gratuitamente dal finanziatore che il rifiuto della domanda di credito si basa sulla consultazione di una banca dati, con l'indicazione della banca dati e degli elementi emersi.
- Richiedere alla banca dati indicata dal finanziatore copia del risultato della consultazione.
- Essere informato sulla possibilità e le conseguenze del rimborso anticipato del prestito.
- Essere informato su come ed entro quali termini è possibile recedere dal contratto.

Al momento di firmare

- Non ottenere condizioni contrattuali sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel modulo SECCI o in altro documento informativo.
- Scegliere il canale di comunicazione, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni. Le comunicazioni online dovute per legge sono sempre gratuite.
- Ricevere una copia del contratto firmato dal finanziatore, da conservare.

Durante il rapporto contrattuale

- Ricevere comunicazioni periodiche (> Il credito ai consumatori dalla A alla Z) sull'andamento del rapporto almeno una volta l'anno. Contestare le singole operazioni entro i termini previsti dalla legge, cioè 60 giorni dal momento in cui si riceve la comunicazione.
- Per i contratti a tempo determinato ricevere gratuitamente, a richiesta, la tabella di ammortamento con il piano di restituzione del prestito.
- Ricevere comunicazione scritta della prima segnalazione di informazioni negative in una banca dati. Chiedere al finanziatore la correzione/cancellazione dei dati errati o imprecisi segnalati in una banca dati.
- Ricevere comunicazione scritta dell'eventuale cessione del credito o del contratto a un altro soggetto (salvo che il finanziatore originario rimanga incaricato della gestione del credito) e far valere le proprie ragioni anche nei confronti del nuovo finanziatore.
- Ricevere dal finanziatore, con un preavviso di almeno due mesi e in forma scritta, la proposta di qualunque modifica delle condizioni contrattuali.
- Rifiutare la proposta di modifica senza spese, recedendo dal contratto.
- Recedere dal contratto senza obbligo di motivazione entro 14 giorni dalla sua conclusione, in qualsiasi momento se il contratto è a tempo indeterminato.
- In caso di inadempimento del fornitore dei beni o servizi e dopo averlo inutilmente sollecitato per le vie formali, chiedere lo scioglimento anche del contratto di credito e ottenere la restituzione delle somme già versate.
- Rimborsare anticipatamente in qualsiasi momento, anche in parte, la somma dovuta e avere una riduzione dei costi del credito.

Chiarimenti? Reclami? Ecco chi contattare

Per ogni informazione e chiarimento il cliente può rivolgersi al finanziatore e ricevere assistenza. I contatti del finanziatore sono indicati in fondo a questa Guida.

I reclami vanno invece inviati per lettera raccomandata A/R o per email all'Ufficio Reclami del finanziatore, che deve rispondere entro 60 giorni.

Se l'Ufficio Reclami non risponde o la risposta non è soddisfacente, il cliente può presentare ricorso all'ABF - Arbitro Bancario Finanziario.

L'ABF è un sistema di risoluzione delle controversie che offre un'alternativa più rapida, semplice ed economica rispetto al ricorso al giudice. Il procedimento si svolge in forma scritta e non serve un avvocato.

Per maggiori informazioni consultare il sito[6] dell'ABF, dove sono pubblicate, tra l'altro, le decisioni dell'Arbitro, suddivise anche in base all'oggetto del ricorso, e le relazioni sull'attività dell'ABF.

Il cliente che intende segnalare un comportamento irregolare o scorretto da parte di una banca o altra società finanziaria può anche presentare un esposto alla Banca d'Italia gratuitamente e senza l'assistenza di un legale.

Per la Banca d'Italia gli esposti rappresentano una fonte di informazioni per l'esercizio dell'attività di vigilanza. Non interviene però con una propria decisione nel merito dei rapporti contrattuali tra intermediario e cliente. Gli esposti possono essere presentati anche online[7]: per informazioni si può consultare il sito[8] della Banca d'Italia.

6 www.arbitrobancariofinanziario.it
7 servizionline.bancaditalia.it/home
8 www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/esposti/index.html

Testi normativi di riferimento sui temi di questa Guida

- Il Testo Unico Bancario[1]
- Le regole della Banca d'Italia sulla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti[2]"

1 www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/intermediari/Testo-Unico-Bancario.pdf
2 www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/archivio-norme/disposizioni/trasparenza_operazioni/index.html

Il credito ai consumatori dalla A alla Z

Centrale dei Rischi

Banca dati che opera presso la Banca d'Italia nella quale vengono registrate le segnalazioni di tutte le banche e le società finanziarie sulle inadempienze, sulle garanzie e sui debiti dei propri clienti che superano determinate soglie minime.

I finanziatori, quando esaminano una richiesta di credito, possono chiedere alla Centrale dei Rischi le informazioni sul debito totale del richiedente nei confronti dell'intero sistema creditizio, cioè possono sapere se il cliente ha ricevuto prestiti da altri finanziatori. Ogni finanziatore riceve costantemente le informazioni sull'indebitamento della propria clientela.

Anche il cliente può conoscere le informazioni presenti a suo nome nella Centrale dei Rischi. L'accesso è gratuito e può essere effettuato in modo veloce e sicuro anche online[9].

Comunicazioni periodiche

Almeno una volta l'anno e comunque alla scadenza del contratto, il cliente deve ricevere una comunicazione chiara sull'andamento del rapporto contrattuale.

La comunicazione deve essere fornita su carta o altro supporto durevole, quale un file o un'email, e deve indicare tutte le informazioni sulle operazioni e i costi, anche se in modo sintetico.

Per l'apertura di credito in conto corrente queste informazioni possono essere inserite nell'estratto conto periodico.

Delegazione di pagamento

Finanziamento molto simile alla cessione del quinto dello stipendio, perché consente di aggiungere un ulteriore quinto allo stipendio cedibile, ottenendo così un finanziamento più alto. Chi la richiede delega irrevocabilmente il proprio datore di lavoro a trattenere dallo stipendio la rata del prestito concesso dalla banca o dalla finanziaria.

9 www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/accesso-cr/

Anche per questo finanziamento può essere richiesta una polizza assicurativa per la copertura del rischio di morte del debitore e/o del rischio di perdita dell'impiego.

Fideiussione

Impegno a garantire personalmente al creditore il pagamento del debito di un'altra persona. La garanzia è personale perché il creditore può rivalersi sull'intero patrimonio del garante.

Fido o affidamento

Somma che la banca, su richiesta del cliente, si impegna a mettere a disposizione sul suo conto corrente. Questa operazione si chiama "apertura di credito in conto corrente".

Finanziatore

Soggetto autorizzato a concedere finanziamenti a titolo professionale. Può essere una banca oppure una società finanziaria.

Garanzia

La garanzia serve a tutelare il finanziatore se il cliente non riesce a rimborsare il prestito. Le garanzie si distinguono in reali e personali.

Le garanzie reali – il pegno e l'ipoteca – sono diritti sulle cose. Il pegno riguarda i beni mobili, come un gioiello. L'ipoteca riguarda i beni immobili, come le case, o i beni mobili registrati come le barche o le automobili. Se il cliente non riesce a rimborsare il prestito, il finanziatore può rivalersi facendo vendere il bene in garanzia.

Le garanzie personali sono legate al patrimonio della persona che le fornisce. La più diffusa è la fideiussione.

Intermediario del credito

Soggetto che propone i contratti di credito per conto del finanziatore e cura tutta l'attività di preparazione del contratto, fin dalla presentazione della proposta. Se è un agente in attività finanziaria può anche concludere il contratto.

Modulo SECCI

Il modulo SECCI (Informazioni europee di base sul Credito ai Consumatori) contiene tutte le informazioni utili perché il consumatore possa valutare

nel modo più trasparente l'offerta di credito. Gli deve essere consegnato prima che firmi qualsiasi contratto di finanziamento.

OAM - Organismo degli Agenti e dei Mediatori

L'OAM verifica i requisiti degli agenti in attività finanziaria e dei mediatori creditizi e ne cura l'iscrizione negli elenchi ufficiali richiesti dalla legge. Per saperne di più e consultare gli elenchi, visita il sito[10] dell'OAM.

Rata

Somma che il cliente versa periodicamente alla banca o alla società finanziaria per restituire il prestito. È composta da una quota capitale, cioè il rimborso della somma prestata, e da una quota interessi, costituita dagli interessi maturati. La periodicità del pagamento è stabilita nel contratto, ma di solito le rate sono mensili.

Saldo di conto corrente

Indica la differenza tra l'importo degli accrediti e quello degli addebiti a una certa data e quindi la somma disponibile sul conto corrente. Se il saldo è negativo, vuol dire che sono state utilizzate somme non disponibili. In questo caso si parla di sconfinamento, cioè si va "in rosso".

SIC - Sistema di Informazioni Creditizie

I SIC sono banche dati private che raccolgono informazioni sull'accesso al credito dei cittadini e sull'andamento dei rapporti di credito. Banche e società finanziarie possono consultare i SIC prima di concedere un finanziamento e li alimentano con le informazioni che raccolgono durante tutta la durata del contratto.

Società finanziaria

Società non bancaria autorizzata che concede finanziamenti: leasing, factoring, credito ai consumatori, altri finanziamenti.

TAEG - Tasso Annuo Effettivo Globale

Indica il costo totale del finanziamento espresso in percentuale annua sul credito concesso. Comprende gli interessi e tutte le altre spese. Si calcola secondo modalità stabilite dalla legge e dalle istruzioni della Banca d'Italia.

10 www.organismo-am.it/

Per approfondire, è possibile chiedere chiarimenti all'intermediario o consultare il sito www.bancaditalia.it.

TAN - Tasso Annuo Nominale

Indica il tasso di interesse del finanziamento; non comprende commissioni e spese.

TEGM - Tasso Effettivo Globale Medio

Tasso in base al quale si calcola la soglia del tasso usurario, proibito dalla legge. Viene pubblicato con cadenza trimestrale e indica il valore medio del tasso effettivamente applicato dal sistema bancario e finanziario a categorie omogenee di operazioni creditizie (ad esempio: aperture di credito in conto corrente, crediti personali, leasing, factoring, mutui).

Usura

Reato che consiste nel prestare denaro a tassi considerati illegali perché troppo alti e quindi tali da rendere il rimborso del prestito molto difficile o impossibile.

Memo

- Verifico che il finanziatore sia autorizzato a svolgere attività di concessione di finanziamenti (mi aiutano gli estremi dell'iscrizione agli Elenchi della Banca d'Italia, che trovo nella carta intestata del finanziatore).
- Controllo che l'intermediario del credito di cui si serve il finanziatore sia iscritto negli elenchi tenuti dall'Organismo degli agenti e dei mediatori (anche in questo caso gli estremi dell'iscrizione sono nella carta intestata dell'intermediario).
- Non anticipo mai somme di denaro prima dell'apertura della pratica di finanziamento.
- Confronto le offerte di finanziamento facendo riferimento al TAEG e non ad altri indicatori, quali il TAN, che non comprendono tutte le spese.
- Faccio attenzione alle modalità di offerta e ai costi dell'eventuale polizza assicurativa.
- Richiedo e leggo attentamente il modulo SECCI e la copia del contratto prima di firmare, per valutare con calma.
- Faccio attenzione alla clausola che prevede la possibilità per il finanziatore di modificare le condizioni economiche.
- Leggo con attenzione nel contratto le conseguenze in caso di ritardo nel pagamento delle rate.
- Se mi rimane un dubbio, chiedo assistenza al finanziatore.

A questo punto posso firmare

PS

- Nel corso del contratto verifico che nelle comunicazioni periodiche le spese inizialmente previste corrispondano a quelle effettivamente addebitate.
- In caso di recesso o estinzione anticipata del finanziamento, verifico che le eventuali spese o costi addebitati successivamente corrispondano a quelli indicati nel contratto.

Note

Note

Note

VOLKSWAGEN BANK

GMBH

RECLAMI

Raccomandata A.R.
Volkswagen Bank GmbH
Via Privata Grosio, 10/4
20151 - Milano (MI)

Posta certificata:
volkswagenbank@postacert.cedacri.it

Posta elettronica:
cr.segnalazioni@vwfs.com

INFORMAZIONI

E-mail: clienti@vwfs.com
Tel. +39 02.330271

La Banca d'Italia è la banca centrale della Repubblica Italiana.

Tra i suoi obiettivi:
– assicurare la trasparenza dei servizi bancari e finanziari
– migliorare le conoscenze finanziarie dei cittadini
– aiutare i cittadini a capire i prodotti più diffusi e a fare scelte consapevoli.

Le guide *In parole semplici* fanno parte di questi impegni.

www.bancaditalia.it

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA