

## FOGLIO INFORMATIVO PER GARANZIA FINANZIARIA

### INFORMAZIONI SU CONFIDI LAZIO

Consorzio Confidi Lazio

C.F. 80204590584 - P.IVA. 02133451001

Sede legale Via Cornelia, 498 - 00166 - Roma (RM)

Tel. 06.549121/06.5914210 - Fax. 06.5914253

Email: [segreteria@confidilazio.it](mailto:segreteria@confidilazio.it) - Sito internet: [www.confidilazio.it](http://www.confidilazio.it)

Iscrizione al n. 027 dell'Elenco dei Confidi ex art. 112 co. 1 D.Lgs. 385/93 - R.E.A. n. 459086 C.C.I.A.A. di Roma

### OFFERTA FUORI SEDE

*(da compilare a cura del dipendente/collaboratore del Confidi incaricato dell'offerta fuori sede)*

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Dipendente/collaboratore del Confidi Lazio – Sede di \_\_\_\_\_

Mediatore finanziario – iscrizione all'Albo n. \_\_\_\_\_

Agente in attività finanziario – iscrizione all'Elenco n. \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Cell. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_ PEC \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

### CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DELLA GARANZIA

Confidi Lazio (detto anche Confidi) è un Intermediario Finanziario che ha per attività esclusiva l'erogazione di garanzie di natura mutualistica, per favorire l'accesso al credito delle PMI del territorio laziale, presso le Banche e gli altri Intermediari Finanziari (in genere Ente Finanziatore) convenzionati al Confidi. La garanzia rilasciata da Confidi Lazio è applicabile alle operazioni:

- di Finanziamento/Affidamento a breve e medio/lungo termine;
- di Leasing;
- di Factoring;
- di altre forme di Finanziamento concesse da parte di altri Intermediari abilitati.

La garanzia rilasciata da Confidi Lazio è accessoria rispetto al finanziamento concesso al Socio dall'Ente Finanziatore, che configura l'obbligazione principale, di cui Confidi Lazio garantisce l'adempimento nella misura e per il periodo di tempo indicati sul Documento di Sintesi rilasciato al Socio e sul Certificato di Garanzia rilasciato all'Ente Finanziatore. La garanzia ha effetto a decorrere dalla data di erogazione del finanziamento/affidamento e fino all'assolvimento di ogni obbligazione da parte del Socio; pertanto, se l'obbligazione principale non sorge o si estingue, anche il rapporto accessorio di garanzia perde efficacia. Nel caso in cui l'Impresa Socia risulti inadempiente, l'Ente finanziatore e/o il Confidi, anche in surroga, e/o altri aventi diritto procederanno all'escussione del debito nei confronti dell'impresa inadempiente e dei suoi garanti, coobbligati e/o fideiussori.

La garanzia, di norma, copre il finanziamento/affidamento nella percentuale concordata tra il Confidi Lazio e l'Ente Finanziatore, in misura variabile da un minimo del 10% fino all'80%, ed è **a prima richiesta**, ovvero è una garanzia diretta, esplicita, solidale, incondizionata e irrevocabile rilasciata a favore della Banca/Intermediario, la/il quale potrà immediatamente richiedere il pagamento a Confidi Lazio al momento dell'insolvenza del Socio.

Qualora l'Ente Finanziatore si faccia rilasciare altre garanzie (reali o personali) da soggetti terzi, Confidi Lazio, ferma la solidarietà con il debitore principale (Azienda Socia) e suoi eventuali aventi causa, non assume la veste di co-fidejussore nei confronti degli eventuali terzi garanti, escludendosi quindi nei confronti di questi ogni solidarietà ed essendo espressamente previsto il beneficio della divisione ex art. 1947 codice civile. La garanzia di Confidi Lazio è pertanto prestata solamente a favore dell'Ente Finanziatore ed è escutibile solamente da questo (o da altro soggetto cessionario autorizzato), restando così espressamente escluso il diritto di regresso, in deroga all'art. 1954 codice civile.

In presenza dei necessari requisiti di ammissibilità e presupposti giuridici, le garanzie concesse da Confidi Lazio possono essere assistite dalla controgaranzia del Fondo di Garanzia per le PMI Legge 662/1996 oppure dalle controgaranzie di altri Fondi Pubblici. In questi casi, l'Impresa Socia richiedente la garanzia, dovrà fornire a Confidi Lazio ogni documento necessario all'espletamento dell'istruttoria relativa alla controgaranzia e, ove richiesti, tutti i documenti reclamati dalle competenti Autorità in relazione ai Fondi predetti.

Confidi Lazio è, infatti, accreditato dal Fondo di Garanzia per le PMI del Ministero dello Sviluppo Economico (di cui all'art. 2, comma 100, lettera "a" Legge 662/1996 e successive modifiche e integrazioni) e, di conseguenza, le Imprese Socie possono richiedere l'intervento del Fondo nell'ambito della propria attività imprenditoriale. La richiesta di ammissibilità dell'intervento di garanzia sarà valutata nelle forme stabilite dal Fondo medesimo (per maggiori info consultare: [www.fondidigaranzia.it](http://www.fondidigaranzia.it)).

Ai sensi degli articoli 87 e 88 del Trattato del CE e della Comunicazione 2008/C155/02, la Garanzia prestata dal Confidi può essere considerata "Aiuto di Stato" qualora fornita con il concorso di risorse della Comunità Europea, dello Stato o di altro Ente Pubblico. In tal caso, la garanzia è concessa in regime di "de minimis", ai sensi del Regolamento CE n. 1998/2006 della Commissione Europea del 15/12/2006.

Qualora la domanda di garanzia fosse accompagnata da una richiesta di contributo pubblico, l'Impresa Socia è responsabile della correttezza dei dati forniti ed esonera espressamente il Confidi da qualsiasi responsabilità in merito al mancato accoglimento, per qualsiasi motivo, della domanda di contributo.

#### **PRINCIPALI RISCHI**

I rischi derivanti dall'operazione sono connessi alla capacità dell'Impresa Socia di far fronte al rimborso del finanziamento ottenuto dall'Ente Finanziatore ed alla conseguente escussione della garanzia, concessa da Confidi Lazio, da parte dell'Ente Finanziatore.

Con il **pagamento della garanzia** all'Ente Finanziatore, il rapporto di garanzia si chiude trasformandosi (da credito di firma) a **credito per cassa**, con conseguente obbligo, per l'impresa associata inadempiente, a rimborsare Confidi Lazio delle somme corrisposte, senza poter opporre alcuna eccezione. Confidi Lazio non è tenuto a preavvisare il Socio del pagamento fatto, o da fare, all'Ente Finanziatore.

Le azioni di recupero possono essere esperite dall'Ente Finanziatore al quale, sulla base della convenzione vigente, Confidi Lazio potrà conferire mandato per il recupero (anche coattivo) del credito, oppure possono essere svolte autonomamente dal Confidi stesso; in quest'ultimo caso, il Confidi può cedere a terze società il credito medesimo senza che il Socio possa opporre eccezione. Il mancato rimborso a Confidi Lazio di quanto corrisposto all'Ente Finanziatore, comporta l'esclusione dell'Impresa dalla cooperativa a norma dello Statuto.

<b>PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE</b>	
<i>Quota Sociale</i>	<p><b>€ 250,00</b> (euro duecentocinquanta/00)</p> <p>L'importo dovrà essere corrisposto al momento della richiesta di ammissione e comunque non oltre 10 (dieci) giorni dalla domanda di ammissione a Socio.</p>
<b>Premio Complessivo di Garanzia</b>	
<i>Spese di Istruttoria</i>	<p>Ammontare variabile pari e, comunque, non superiore allo <b>0,70%</b> dell'importo del Finanziamento/Affidamento, con un <b>minimo di € 300,00</b> (euro trecento/00)</p> <p>Il costo <b>minimo di € 300,00</b> delle <i>spese di istruttoria</i> sarà versato dal Socio al momento della richiesta di Finanziamento/Affidamento, mediante bonifico bancario e l'eventuale differenza, per il raggiungimento dello 0,70%, sarà trattenuta "<i>a saldo</i>" dalla Banca all'atto dell'erogazione/messa a disposizione. Tale costo è dovuto per ogni singola pratica e non è in alcun modo rimborsabile.</p>
<i>Commissione una tantum a titolo di Gestione della Garanzia</i>	<p><b>Operazione a Breve Termine (max. 18 mesi):</b> La commissione è stabilita in % (percentuale) e applicata all'importo del Finanziamento/Affidamento erogato, pari al <b>1,5%</b> annuo.</p> <p><b>Operazione a Medio/Lungo Termine:</b> La commissione è stabilita in % (percentuale) e applicata all'importo del Finanziamento erogato, pari al <b>1%</b> annuo.</p> <p>La <i>commissione</i> viene richiesta per i Finanziamenti che prevedono un piano di ammortamento e/o per gli Affidamenti senza un piano di ammortamento; essa è pagata anticipatamente per singolo Finanziamento/Affidamento e trattenuta dalla Banca all'atto dell'erogazione/messa a disposizione.</p>
<b>Riserva di Patrimonio</b>	
<i>Patrimonio netto - Fondo consortile</i>	I Soci, ai sensi dell'art. 3 dello Statuto, devono versare un contributo non superiore al <b>5%</b> dell'importo erogato dalla Banca, ai fini dell'implementazione del <i>Patrimonio netto - Fondo consortile</i> .
<b>Altre Voci</b>	
<i>Interessi di mora</i>	Ammontare determinato in base all'importo del Finanziamento/Affidamento, ai giorni intercorrenti fra la data del rimborso e di recupero da parte del Confidi ed in base ad un tasso del 6%.
<i>Spese di recupero dei crediti per cassa</i>	Le spese documentate di vario tipo (legali, giudiziali, ecc.) eventualmente sostenute dal Confidi per il recupero dei crediti per cassa derivanti dalla escussione delle garanzie rilasciate dal Confidi stesso da parte degli Intermediari finanziatori nel caso di inadempimento dei Soci debitori, vanno integralmente rimborsate dagli stessi al Confidi.
<i>T.E.G.M.</i>	<p>Il Tasso Effettivo Globale Medio (T.E.G.M.) previsto dall'articolo 2 della Legge n. 108/96 (c.d. "legge antiusura") può essere consultato sul cartello affisso presso le sedi dell'Intermediario nonché sul sito internet:</p> <p><a href="https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/compiti-vigilanza/tegm/">https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/compiti-vigilanza/tegm/</a></p>

## ALTRE CONDIZIONI CONTRATTUALI

### Perfezionamento ed Efficacia della Garanzia:

Il Contratto di garanzia si perfeziona con l'accettazione da parte del Socio mediante apposizione della sua firma. Tuttavia, la garanzia acquista efficacia solo a decorrere dall'erogazione del finanziamento. Qualora Confidi Lazio richieda la controgaranzia del Fondo di Garanzia per le PMI ai sensi della Legge 662/96, il rilascio della garanzia è altresì subordinato alla positiva delibera di ammissione da parte del Comitato di Gestione del Fondo.

### Risoluzione del Contratto ed Inefficacia della Garanzia:

Il Contratto di garanzia si intenderà automaticamente risolto e la garanzia inefficace, senza necessità per il Confidi di avvertire il Socio, nei seguenti casi:

- mancata erogazione del credito dall'Ente Finanziatore entro 6 mesi dalla concessione della garanzia (salvo diverso termine previsto in convenzione con l'Ente);
- mancato pagamento dal Socio dei costi dell'operazione indicati nel Documento di Sintesi per il rilascio iniziale della garanzia, nonché per la revisione periodica ed i rinnovi successivi anche se parziali, entro 15 giorni dalla firma del Contratto o dalla loro formale richiesta, salvo diverso termine previsto dal Confidi in accordo con l'Ente Finanziatore;
- mancata rispondenza dell'operazione alle finalità espresse nel Certificato di Garanzia e Documento di Sintesi;
- estinzione anticipata del finanziamento garantito previo rilascio di un atto liberatorio dall'Ente Finanziatore.

### Recesso:

Il Socio ha diritto di recedere dal presente Contratto di garanzia previo assenso formale da parte dell'Ente Finanziatore, che dovrà essere comunicato, al Confidi da parte dello stesso Ente a mezzo di una **liberatoria**, ovvero una dichiarazione che liberi il Confidi Lazio da una obbligazione di garanzia e ogni connesso onere economico. In caso di recesso o di perdita di efficacia della garanzia per estinzione anticipata del finanziamento garantito, non è previsto alcun obbligo di rimborso degli importi complessivamente pagati per l'operazione. La dichiarazione di recesso deve essere comunicata mediante raccomandata con avviso di ricevimento, ovvero, tramite PEC all'indirizzo di posta elettronica del Confidi Lazio.

### Modifica Unilaterale delle Condizioni di Garanzia:

Trattandosi di Contratto di durata, Confidi Lazio si riserva **la facoltà di modificare unilateralmente** le condizioni economiche e contrattuali qualora sussista un **giustificato motivo** e tale facoltà sia **specificamente approvata** dal Socio (art. 118 TUB). Qualunque modifica unilaterale delle condizioni economiche e contrattuali sono **comunicare gratuitamente** al Socio in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal Socio stesso, secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula "Proposta di modifica unilaterale del Contratto", con preavviso minimo di **due mesi** ed indicandone il **motivo** che la giustifica. La modifica si intende approvata ove il Socio non receda, senza spese, dal Contratto entro la data prevista per l'applicazione della modifica stessa. In caso invece di recesso, in sede di liquidazione del rapporto, il Socio ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente applicate. Le comunicazioni relative alle modifiche unilaterali sono sempre gratuite per il Socio (art. 127-bis, comma 1, TUB).

### Informativa del Cliente:

Su richiesta del Confidi, il Socio è tenuto a trasmettere tutte le informazioni e la documentazione comprovanti l'andamento aziendale.

In ogni caso, il Socio è tenuto a comunicare al Confidi, entro 30 giorni, qualsiasi modifica intervenuta nell'impresa (cessazione, sospensione, variazione o alienazione dell'attività, affitto di azienda, vendita o diversa destinazione dei beni oggetto di finanziamento, ragione sociale, sede, forma giuridica, domicilio, titolare effettivo, ecc.). Il Socio è inoltre tenuto ad informare tempestivamente il Confidi di tutti gli eventi che possano pregiudicare la propria capacità di rimborsare il debito, ovvero che potrebbero creare le condizioni per l'escussione della garanzia prestata da Confidi Lazio.

**Diritto di Ritenzione:**

Nell'ipotesi di escussione della garanzia da parte dell'Ente Finanziatore (anche a seguito di raggiunto accordo transattivo a saldo e stralcio del debito), Confidi Lazio ha diritto a compensare il credito a qualunque titolo vantato verso il Socio con le quote, le cauzioni e qualsiasi altra somma dal Socio versata in relazione al rapporto instaurato, senza alcun obbligo di preavviso o autorizzazione.

**Reclami:**

Il Socio può presentare reclamo mediante lettera raccomandata A/R indirizzata a: "Ufficio gestione reclami - Confidi Lazio - Via Cornelia, 498 - 00166 - Roma", ovvero, tramite e-mail o PEC all'indirizzo:

[legale.antiriciclaggio@confidilazio.it](mailto:legale.antiriciclaggio@confidilazio.it).

L'Intermediario deve rispondere entro 30 giorni. Se il Socio non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), consultando il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), oppure chiedendo informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia, o all'Intermediario stesso. A tal proposito l'Intermediario mette a disposizione del Socio, il quale dichiara di aver ricevuto, la Guida Pratica "Conoscere l'Arbitro Bancario Finanziario e capire come tutelare i propri diritti". Qualora, invece, il Socio intende rivolgersi al giudice per la risoluzione delle controversie sorte con l'Ente Finanziatore, si dà atto che il Foro competente è quello di Roma.

In tal caso, prima di ricorrere all'Autorità giudiziaria, è obbligatorio esperire un tentativo di conciliazione, quale condizione di procedibilità, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

A tal fine, è possibile per le parti concordare di rivolgersi a un organismo di mediazione e conciliazione iscritto nel registro degli organismi di mediazione, ai sensi dell'art. 16 del D.Lgs. 28/2010 aggiornato al D.L. n. 69/2013 coordinato con la Legge di conversione n. 98/2013, tenuto dal Ministero della Giustizia, avente il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti.

LEGENDA	
Confidi	I consorzi e le società cooperative che svolgono l'attività di garanzia collettiva dei fidi e cioè che utilizzano risorse provenienti in tutto o in parte dalle imprese.
Ente Finanziatore	Le Banche e gli altri Intermediari Finanziari che hanno erogato un finanziamento a favore dei clienti del Confidi e che sono garantiti dal Confidi stesso in virtù di una convenzione.
Socio	È l'impresa che ha aderito al Confidi e che richiede la garanzia sul finanziamento.
PMI (Piccola Media Impresa)	È l'impresa che può chiedere di diventare Socio di Confidi Lazio, secondo i parametri illustrati nel D.M. 18/4/2005 del Ministero delle Attività Produttive, pubblicato sulla G.U. 238 DEL 12/10/2005, e raccomandazione della Commissione Europea 2003/361/CE del 6/5/2003.
Offerta fuori sede	Si intende la promozione, il collocamento e la conclusione di contratti relativi ad operazioni o servizi in luogo diverso dalla sede legale o dalle dipendenze del Confidi o del soggetto incaricato della promozione o del collocamento, realizzata attraverso propri dipendenti o collaboratori.
Garanzia a prima richiesta	L'Ente Finanziatore può chiedere direttamente al Confidi il pagamento della quota di garanzia, senza la preventiva escussione del Socio inadempiente; la garanzia a prima richiesta rilasciata da Confidi Lazio è conforme ai requisiti generali stabiliti nella Circ. Banca d'Italia n. 285 del 17/12/2013.

Importo Massimo Garantito	È la somma complessiva (per capitale, interessi e spese) che il Confidi si impegna a pagare in caso di inadempimento del cliente.
Tasso Annuo Effettivo Globale (T.A.E.G.)	Indica il costo totale del finanziamento su base annua ed è espresso in percentuale sull'ammontare del finanziamento concesso. Comprende il tasso di interesse e altre voci di spesa, ad esempio Spese di Istruttoria della pratica e di riscossione della rata. Alcune spese non sono comprese, per esempio quelle notarili. Il TAEG consente di mettere a confronto varie offerte.
Tasso Effettivo Globale Medio (T.E.G.M.)	Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'Economia e delle Finanze come previsto dalla legge sull'usura. Per verificare se un tasso di interesse è usurario e, quindi, vietato, bisogna individuare tra tutti quelli pubblicati, il tasso soglia dell'operazione e accertare che quanto richiesto dall'Intermediario non sia superiore.
Tasso di mora	Maggiorazione del tasso d'interesse applicata in caso di ritardo nel pagamento delle rate.
Finanziamenti/Affidamenti BT	Finanziamenti/Affidamenti a breve termine, di durata non superiore a 12/18 mesi.
Finanziamenti M/LT	Finanziamenti a medio lungo termine, di durata superiore a 18 mesi.
Arbitro Bancario e Finanziario	Strumento di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia bancaria/finanziaria.
Recesso	Atto con il quale una delle parti di un rapporto contrattuale esercita la facoltà di sciogliere il rapporto stesso.

*Per presa visione*

Luogo e data: \_\_\_\_\_

Il Titolare/Legale Rappresentante (timbro e firma): \_\_\_\_\_



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



# ABF IN PAROLE SEMPLICI





## INDICE

- 4** **Qualche informazione sull'Arbitro Bancario Finanziario**
  - La struttura dell'ABF
  
- 6** **Qualche domanda per conoscere meglio l'ABF**
  - Cosa può fare l'ABF?
  - Quando puoi ricorrere all'ABF?
  - Quando non puoi ricorrere all'ABF?
- 7** **Nei confronti di chi puoi presentare un ricorso?**
  - Cosa devi fare prima di proporre il ricorso?
- 8** **Quanto costa un ricorso all'ABF e come si paga?**
  - Quanto tempo devo aspettare per avere una risposta dall'ABF?
- 9** **Che cosa è la rete Fin-Net?**
  
- 10** **La procedura ABF passo dopo passo**
- 11** **La fase iniziale**
  - La decisione
  - In caso di inadempimento dell'intermediario
- 12** **Altri esiti della procedura**
  - L'istanza di correzione
  
- 14** **Contatti**

# QUALCHE INFORMAZIONE SULL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Hai un problema con una banca o un intermediario finanziario? C'è l'ABF!

L'ABF è un sistema di risoluzione alternativa delle controversie che possono nascere tra i clienti, da una parte, e le banche e gli altri intermediari finanziari, dall'altra. Decide in tempi rapidi ed è alla portata di tutti.

- L'ABF è **autonomo e imparziale** ed è sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia.
- L'ABF è un'alternativa al giudice, più **semplice, rapida ed economica**.
- Puoi fare ricorso da solo e **online**. Devi crederci: **è semplice!**
- Per ricorrere all'ABF **non ti serve l'assistenza legale o l'aiuto di un professionista**.

Questa guida ti fornisce indicazioni utili per presentare un ricorso all'ABF.

Se vuoi avere maggiori informazioni sull'ABF (per esempio, sulle decisioni dei Collegi) puoi consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

## LA STRUTTURA DELL'ABF

L'ABF è articolato in sette Collegi operanti su base territoriale (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo) che decidono i ricorsi in base al domicilio dei clienti (cioè l'indirizzo dichiarato nel ricorso).

Per esigenze legate alla funzionalità del sistema è possibile che la decisione del tuo ricorso sia assunta da un Collegio diverso. Sarai in ogni caso informato tramite un avviso sul sito internet.

COLLEGIO	REGIONI
Milano	Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto
Torino	Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta
Bologna	Emilia-Romagna, Toscana
Roma	Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria, Stato estero
Napoli	Campania, Molise
Bari	Basilicata, Calabria, Puglia
Palermo	Sardegna, Sicilia

Ogni Collegio è composto da cinque membri:

- il Presidente e due membri sono designati dalla Banca d'Italia;
- un membro è designato dalle associazioni degli intermediari;
- un membro è designato dalle associazioni che rappresentano i clienti (consumatori e imprese).



Ogni Collegio è assistito da una **Segreteria tecnica** istituita presso le relative Sedi della Banca d'Italia.

Ciascuna Segreteria tecnica ha il compito, tra l'altro, di:

- ricevere il ricorso, verificando in primo luogo che sia completo, regolare e presentato nei termini;
- ricevere la documentazione presentata dall'intermediario;
- curare le comunicazioni relative alla procedura di ricorso alle parti.

# QUALCHE DOMANDA PER CONOSCERE MEGLIO L'ABF



## COSA PUÒ FARE L'ABF?

l'ABF decide chi ha ragione e chi ha torto: le sue decisioni, sebbene non vincolanti per le parti, presentano un tasso elevato di adesione da parte degli intermediari.

Se ritieni la decisione dell'ABF insoddisfacente, puoi in ogni caso rivolgerti al giudice, come può a sua volta fare l'intermediario.



## QUANDO PUOI RICORRERE ALL'ABF?

puoi ricorrere all'ABF se hai o hai avuto rapporti contrattuali o anche solo se sei entrato in relazione con un intermediario per servizi bancari e finanziari, compresi i servizi di pagamento.

Se, ad esempio, la tua controversia riguarda conti correnti, mutui, prestiti personali, puoi ricorrere all'ABF se chiedi:

- una somma di denaro per un importo non superiore a 200.000 euro;
- l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà (ad esempio, per la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione di un'ipoteca dopo l'estinzione di un mutuo), in questo caso senza limiti di importo.



## QUANDO NON PUOI RICORRERE ALL'ABF?

se la tua controversia:

- riguarda servizi o attività con finalità di investimento (ad es. negoziazione o collocamento di titoli, consulenza in materia di investimenti, gestione di patrimoni): per questo, c'è l'Arbitro per le Controversie Finanziarie – ACF (<https://www.acf.consob.it/>);
- riguarda beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari;
- riguarda operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso;
- è già sottoposta all'autorità giudiziaria o è già all'esame di arbitri o conciliatori.

Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione o mediazione non va a buon fine o se è stata avviata dall'intermediario e il cliente non vi ha aderito.



## NEI CONFRONTI DI CHI PUOI PRESENTARE UN RICORSO?

puoi presentare un ricorso nei confronti di:

- banche;
- intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'art. 106 del Testo Unico Bancario (TUB);
- confidi iscritti nell'elenco di cui all'art. 112 TUB (fino alla istituzione dell'elenco di cui all'articolo 112 del TUB, per i confidi diversi da quelli tenuti ad iscriversi all'albo previsto dall'articolo 106 del TUB., si fa riferimento all'elenco generale dedicato ai confidi minori ai sensi dell'art. 155, comma 4, del TUB);
- istituti di pagamento (IP);
- istituti di moneta elettronica (IMEL).

Per verificare se il soggetto nei cui confronti vuoi proporre ricorso è sottoposto all'ABF, puoi consultare gli Albi ed Elenchi tenuti dalla Banca d'Italia (<http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/albi-elenchi/>).

Puoi presentare ricorso anche nei confronti di banche e intermediari esteri che operano in Italia e non sono sottoposti a un sistema stragiudiziale che fa parte della rete europea **Fin-Net** (cfr. "Che cosa è la rete Fin-Net").



## COSA DEVI FARE PRIMA DI PROPORRE IL RICORSO?

devi inviare un reclamo scritto all'intermediario, che ha di norma 60 giorni per risponderti (salvo casi particolari, ad es. in materia di servizi di pagamento dove il termine è di 15 giorni lavorativi). Ricordati che nel ricorso puoi proporre soltanto questioni già espresse nel preventivo reclamo.

Se l'intermediario non ti ha risposto o non sei soddisfatto della risposta che hai ricevuto, potrai rivolgerti all'ABF.

Puoi ricorrere all'ABF al massimo entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario. Se sono trascorsi 12 mesi devi presentare un nuovo reclamo.



## QUANTO COSTA UN RICORSO ALL'ABF E COME SI PAGA?

dovrai pagare soltanto 20 euro di contributo spese per la procedura. Se il tuo ricorso è accolto, anche solo in parte, l'intermediario è tenuto a rimborsarti i 20 euro, salvo i casi espressamente disciplinati dalle Disposizioni ABF in cui non è previsto il rimborso del contributo.

Il pagamento può essere fatto:

- con bonifico bancario sul conto corrente intestato a “Banca d'Italia Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario”, IBAN **IT71M0100003205000000000904**;
- con versamento sul conto corrente postale n. 98025661 intestato a “Banca d'Italia – Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario”;
- in contanti presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, tranne le unità specializzate nella vigilanza.

Nella **causale** del versamento dovrai indicare **“Ricorso ABF”** e il tuo **codice fiscale** o la **Partita IVA**.



## QUANTO TEMPO DEVO ASPETTARE PER AVERE UNA RISPOSTA DALL'ABF?

l'intermediario ha 45 giorni dalla ricezione del ricorso per presentare le proprie controdeduzioni, poi:

- puoi replicare alla documentazione presentata dall'intermediario entro i 25 giorni successivi;
- l'intermediario può trasmettere le controrepliche nei 20 giorni successivi.

Entro 90 giorni dalla data di completamento del fascicolo, riceverai la comunicazione dell'esito del tuo ricorso. La comunicazione dell'esito può avvenire anche tramite l'invio del solo dispositivo (dove è indicato se il ricorso è stato accolto o respinto); in questo caso altri 30 giorni sono previsti per comunicare alle parti la decisione completa di motivazione.

Il termine di 90 giorni può essere prorogato per un periodo complessivamente non superiore a 90 giorni se il tuo ricorso è di particolare complessità (es. per la specificità della materia trattata; in caso di rimessione del ricorso, o di altro ricorso pendente sulla stessa questione, al Collegio di coordinamento). Sarai in ogni caso informato di tale proroga e del nuovo termine previsto per la conclusione della procedura.



## CHE COSA È LA RETE FIN-NET?

è la Rete europea di cooperazione tra gli organismi nazionali di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di servizi bancari, assicurativi e finanziari.

Se l'intermediario estero nei cui confronti vuoi proporre ricorso aderisce a un sistema che fa parte di Fin-Net, la Segreteria tecnica ti può aiutare a presentare il ricorso all'organismo competente.

## CONTATTALA!

Maggiori informazioni su Fin-net sono disponibili sul relativo sito internet: ([https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network\\_it](https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network_it)) e su quello dell'ABF.



**LA PROCEDURA ABF**  
PASSO DOPO PASSO



## 1

**LA FASE INIZIALE**

puoi presentare il ricorso online tramite il Portale ABF (cfr. la “Guida all’utilizzo del Portale ABF”).

Dopo la presentazione del ricorso, la Segreteria tecnica accerterà completezza, regolarità e tempestività della documentazione che hai presentato. Ti potrà essere richiesto di regolarizzare il ricorso e di fornire ulteriori elementi (quest’ultima richiesta potrà essere rivolta anche all’intermediario).

## 2

**LA DECISIONE**

il ricorso è deciso dal Collegio esclusivamente sulla base della documentazione presentata. La decisione è presa a maggioranza ed è motivata. Nei casi in cui sulla questione oggetto del ricorso esiste un orientamento consolidato dei Collegi, che comporti l’accoglimento della domanda del ricorrente, la controversia potrà essere gestita dall’ABF in maniera più veloce, grazie all’intervento del Presidente e senza attendere la decisione del Collegio.

Se il tuo ricorso è accolto, anche solo in parte, l’intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni e a rimborsare il contributo alle spese della procedura di 20 euro, salvo i casi previsti dalle Disposizioni ABF.

## 3

**IN CASO DI INADEMPIMENTO DELL’INTERMEDIARIO**

l’intermediario si considera inadempiente se:

- non esegue o esegue solo in parte quanto previsto dalla decisione dell’ABF;
- non ti rimborsa i 20 euro versati come contributo spese, se il ricorso è stato accolto, anche solo in parte, fatta salva l’eccezione di cui al precedente punto 2;
- non versa alla Banca d’Italia il contributo spese dovuto.

Se l’intermediario non rispetta la decisione o non collabora allo svolgimento della procedura, l’inadempimento è pubblicato per 5 anni sul **sito internet (<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/intermediari-inadempienti/index.html>)** dell’ABF, dove trovi l’elenco degli intermediari inadempienti. La notizia dell’inadempimento o della mancata cooperazione è inoltre pubblicata in evidenza sulla pagina iniziale del sito *internet* dell’intermediario per la durata di 6 mesi.

## 4

### ALTRI ESITI DELLA PROCEDURA

se nel corso del procedimento comunicherai di aver sottoposto la controversia all'autorità giudiziaria ovvero a giudizio arbitrale, il Collegio dichiarerà il ricorso inammissibile.

Può anche accadere che, prima della decisione dell'ABF, l'intermediario porti la controversia all'attenzione dell'autorità giudiziaria o la sottoponga ad arbitrato. In entrambi i casi, la Segreteria tecnica ti chiederà se hai comunque interesse a proseguire il procedimento davanti all'ABF.

Se dichiarerai il tuo interesse entro 30 giorni, la procedura innanzi all'Arbitro proseguirà; in caso contrario, il Collegio dichiarerà estinto il tuo ricorso.

## 5

### L'ISTANZA DI CORREZIONE

solo se riscontri omissioni, errori materiali o di calcolo nella decisione puoi richiederne la correzione entro il termine perentorio di 30 giorni dalla sua trasmissione.

La correzione può essere richiesta anche dall'intermediario.



**CONTATTI**

## NUMERO VERDE

Oltre alla richiesta di supporto che puoi inoltrare attraverso il Portale, per informazioni generali sull'ABF (ad esempio chi può ricorrere e come presentare ricorso) puoi telefonare al numero verde **800 196969**.

---

## Riferimenti delle Segreterie tecniche dell'ABF

Le Segreterie tecniche risponderanno soltanto a quesiti riguardanti ricorsi già presentati. Il servizio è fornito dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,30.

### Collegio di Milano

Via Cordusio, 5 - 20123 Milano  
Tel.: 02.724.242.46 - Fax: 02.724.244.72

### Collegio di Torino

Via Arsenale, 8 - 10121 Torino  
Tel.: 011.551.85.90 - Fax: 011.551.85.72

### Collegio di Bologna

Piazza Cavour, 6 - 40124 Bologna  
Tel.: 051.643.01.20 - Fax: 051.643.01.45

### Collegio di Roma

Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma  
Tel.: 06.4792.92.35 - Fax: 06.4792.94.208

### Collegio di Napoli

Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli  
Tel.: 081.797.53.50 - Fax: 081.797.53.55

### Collegio di Bari

Corso Cavour, 4 - 70121 Bari  
Tel.: 080.573.15.10 - Fax: 080.573.15.33

### Collegio di Palermo

Via Cavour, 131/A - 90133 Palermo  
Tel.: 091.607.43.10 - Fax: 091.607.42.65

---

## Filiali della Banca d'Italia

Sul sito internet della Banca d'Italia puoi trovare l'elenco delle Filiali (<http://www.bancaditalia.it/chi-siamo/organizzazione/filiali/index.html>) aperte al pubblico, per la presentazione del ricorso a mani e per l'invio del ricorso per posta, posta elettronica certificata (pec) o via fax.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

# LA CENTRALE DEI RISCHI

*in parole semplici*

**COS'È e COME funziona**

**I DIRITTI del cliente**

**I CONTATTI utili**

**La CR dalla A alla Z**

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

**Revisione editoriale a cura del Settore Pubblicazioni della Divisione Biblioteca della Banca d'Italia**

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

Grafica e stampa a cura della Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia



## La Centrale dei rischi in parole semplici

La Centrale dei rischi (CR) è una banca dati che dà una fotografia d'insieme dei debiti di famiglie e imprese verso il sistema bancario e finanziario.

Serve ai clienti che hanno una buona "storia creditizia" per ottenere un finanziamento più facilmente e a condizioni migliori.

Serve alle banche e alle società finanziarie per valutare la capacità dei clienti di restituire i finanziamenti concessi.

Una banca dati utile a famiglie, imprese,  
banche e società finanziarie.



## In questa guida

 Cos'è la Centrale dei rischi (CR) 4

 Cosa non è la CR \_\_\_\_\_ 6

 Perché è utile \_\_\_\_\_ 7

 Quali informazioni raccoglie la CR 8

 L'accesso ai dati CR \_\_\_\_\_ 11

 I diritti del cliente \_\_\_\_\_ 13

 Chiarimenti? Reclami?  
Ecco chi contattare \_\_\_\_\_ 14

La Centrale dei rischi  
dalla  \_\_\_\_\_ 16

 Memo sulla CR \_\_\_\_\_ 19



## Cos'è la Centrale dei rischi (CR)

La Centrale dei rischi (CR) è una banca dati, ossia un archivio di informazioni, sui debiti di famiglie e imprese verso il sistema bancario e finanziario. È gestita dalla Banca d'Italia.

Anche in altri paesi europei esistono “centrali dei rischi” come quella italiana.

Sono registrati in CR i finanziamenti (mutui, prestiti personali, aperture di credito, ecc.) e le garanzie (vedi box) quando l'importo che il cliente deve restituire supera i 30.000 euro, la cosiddetta **soglia di censimento** (> La CR dalla A alla Z).

Questa soglia si abbassa a 250 euro se il cliente ha gravi difficoltà nel pagare il suo debito, ossia è in **sofferenza** (> La CR dalla A alla Z).

4

### A proposito di garanzie

Siete registrati nella CR non solo se ottenete un finanziamento, ma anche se:

- siete garantiti dalla banca che vi concede un cosiddetto **credito di firma** (> La CR dalla A alla Z) e l'importo della garanzia supera la soglia di censimento;
- garantite il finanziamento di un altro soggetto, per esempio con una **fideiussione** (> La CR dalla A alla Z) per un familiare che riceve un mutuo, e l'importo della fideiussione supera la soglia di censimento.

Banche, società finanziarie e altri intermediari che concedono finanziamenti e garanzie o ricevono garanzie (o acquistano da altri intermediari finanziamenti o garanzie già registrati) sono tenuti per legge a partecipare alla CR con l'invio di informazioni. Essi vengono definiti “intermediari partecipanti alla CR” (vedi box).

Per ciascun cliente, la CR raccoglie ogni mese informazioni da tutti gli intermediari partecipanti; una volta raccolte queste informazioni, la CR

le “restituisce”, sempre ogni mese, agli intermediari partecipanti, in modo tale che essi siano a conoscenza dell’indebitamento complessivo dei loro clienti e della regolarità o meno dei loro pagamenti.

### Chi sono gli intermediari partecipanti?

Per legge sono tenuti a partecipare alla CR:

- le banche;
- le **società finanziarie** (> La CR dalla A alla Z);
- le **società di cartolarizzazione dei crediti** o società veicolo (> La CR dalla A alla Z);
- gli **organismi di investimento collettivo del risparmio** (OICR) che investono in crediti (> La CR dalla A alla Z);
- la Cassa Depositi e Prestiti.

## Importante!

Tutti abbiamo il diritto di sapere se siamo segnalati nella CR e da chi; abbiamo anche il diritto di chiedere la correzione delle informazioni presenti se le riteniamo sbagliate.



## Cosa non è la CR

La CR non è una lista di cattivi pagatori perché registra la “storia creditizia” dei singoli clienti: contiene quindi sia informazioni positive, come la regolarità del pagamento delle rate e la chiusura del rapporto di finanziamento, sia eventuali **informazioni negative** (> La CR dalla A alla Z), che riguardano essenzialmente le difficoltà, più o meno gravi, nel restituire il debito.

Se il cliente è in ritardo nel pagamento di una rata non viene automaticamente classificato in sofferenza, cioè come debitore in grave difficoltà. Per classificarlo in sofferenza, l'intermediario deve valutare la sua situazione finanziaria complessiva, alla luce di tutte le informazioni disponibili.

### I sistemi di informazione creditizia (SIC)

La CR è un archivio gestito dalla Banca d'Italia per finalità di interesse pubblico.

In Italia esistono anche altri archivi “centralizzati” sul credito gestiti da soggetti privati e ai quali gli intermediari partecipano su base volontaria. Sono i Sistemi di Informazione Creditizia (SIC), ad es. Crif Eurisc, Experian, CTC, Assilea.

La Banca d'Italia non supervisiona in alcun modo i SIC; il loro funzionamento è disciplinato da appositi codici di deontologia che sono consultabili sul sito del Garante per la protezione dei dati personali [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

6

## Importante!

Per conoscere i vostri dati archiviati nei SIC e chiedere eventualmente di correggerli se riscontrate errori è necessario contattare direttamente i SIC perché la Banca d'Italia non è responsabile delle banche dati gestite da organismi privati.



## Perché è utile

La CR fornisce agli intermediari informazioni utili per valutare il **merito di credito** (> La CR dalla A alla Z), cioè la capacità dei clienti di restituire l'importo del finanziamento.

Consultando la CR gli intermediari possono conoscere il livello di indebitamento complessivo dei propri clienti, il tipo di finanziamento ricevuto e la regolarità o meno dei pagamenti. Possono così ridurre il rischio di concedere finanziamenti che poi non vengono restituiti, e quindi impiegare in modo più efficiente le loro risorse.

Ciò contribuisce a rafforzare la loro stabilità e quella del sistema finanziario nel suo complesso. Per questo la CR è gestita dalla Banca d'Italia, che ha tra i suoi compiti quello di vigilare sulla "sana e prudente gestione" degli intermediari e sulla stabilità e l'efficienza complessive del sistema finanziario.

Consultando la CR gli intermediari non solo possono gestire meglio i propri rischi ma anche proporre ai propri clienti soluzioni di credito su misura, adeguate alle effettive capacità di rimborso, senza fargli correre il rischio del "sovraindebitamento", che è la situazione in cui una persona assume più obblighi di quanto le sue risorse consentirebbero.

Gli intermediari possono richiedere alla CR informazioni anche su soggetti non clienti ma che hanno presentato una domanda di finanziamento e potrebbero, quindi, diventare loro clienti oppure su soggetti collegati, ad es. i garanti, soltanto per valutarne il merito di credito e per nessun'altra finalità.

### **La CR rende più equilibrato il rapporto tra intermediario e cliente**

Chi chiede un finanziamento è consapevole della propria capacità di rispettare gli impegni presi; l'intermediario invece non ha le stesse informazioni e potrebbe quindi essere portato a non concederlo.

I dati della CR servono agli intermediari per conoscere la "storia creditizia" di un cliente e quindi per valutare la sua capacità di rimborso. Chi ha una buona "storia creditizia" è più facile che ottenga un finanziamento e a condizioni migliori, analogamente alla situazione di chi non fa incidenti e per questo paga un premio più basso per la sua RC Auto.



## Quali informazioni raccoglie la CR

Gli intermediari segnalano ogni mese alla CR le informazioni sui finanziamenti e le garanzie che superano le soglie di censimento secondo uno schema stabilito dalla Banca d'Italia. Le informazioni riguardano la **categoria di censimento** (> La CR dalla A alla Z) cui appartiene il finanziamento, la durata e la tipologia (mutuo, leasing, apertura di credito in conto corrente, ecc.).

Se chiedete alla Banca d'Italia di conoscere i vostri dati registrati in CR, riceverete un prospetto che mostra i finanziamenti e le garanzie che vi riguardano e altre informazioni quali, ad esempio, tipologia e scadenza del finanziamento che vi è stato concesso e chi è l'intermediario che vi ha segnalato. Se in CR a vostro nome risulta più di un finanziamento o garanzia con uno stesso intermediario, il prospetto raggrupperà le informazioni in categorie che hanno caratteristiche comuni.

8

**Importante:** i dati personali presenti nella CR sono acquisiti dalla Banca d'Italia senza il consenso della clientela in quanto l'archivio è gestito per finalità di interesse pubblico. Per informazioni più dettagliate sulla protezione della privacy delle persone fisiche si può consultare l'apposita informativa sul sito della Banca d'Italia (sezione [Servizi al cittadino/Accesso ai dati della CR/Informativa privacy](#)).

**Un esempio.** 10 anni fa il signor Rossi ha contratto un mutuo di 100.000 euro con la Banca Alfa, per il quale restano da rimborsare 40.000 euro. È il suo unico finanziamento con questo intermediario: nell'archivio della CR il signor Rossi risulterà segnalato dalla Banca Alfa nella categoria "rischi a scadenza" (quella in cui rientrano i mutui) per un importo di 40.000 euro.

Oggi il signor Rossi ottiene, sempre dalla Banca Alfa, un secondo mutuo, di 150.000 euro, con caratteristiche identiche a quelle del precedente. Nell'archivio della CR il signor Rossi risulterà segnalato dalla Banca Alfa sempre tra i "rischi a scadenza", ma per un importo di 190.000 euro, ossia la somma di quanto dovuto per i due mutui. Se invece le caratteristiche



dei due mutui sono diverse (ad es. la durata) allora il signor Rossi sarà segnalato due volte, per i due mutui, una volta per 40.000 euro e una volta per 150.000 euro.

Se il signor Rossi ottiene, sempre dalla Banca Alfa, un altro tipo di finanziamento, ad esempio un'apertura di credito in conto corrente per un importo di 40.000 euro, nella CR egli risulterà segnalato dalla Banca Alfa non solo nella categoria "rischi a scadenza", ma anche nella categoria "rischi a revoca", che include i contratti di apertura di credito in conto corrente.

## DOMANDE E RISPOSTE

### **Cosa fa la banca o la società finanziaria quando chiediamo un finanziamento?**

Può consultare i dati della CR per valutare il nostro merito di credito e avere un quadro completo della nostra "storia creditizia". Ad esempio se abbiamo pagato regolarmente le rate di un mutuo precedente, questa informazione rafforza la nostra reputazione e migliora il merito di credito. L'intermediario potrebbe anche offrirci condizioni migliori per il nuovo finanziamento.

### **Cosa possono vedere gli intermediari nella CR?**

Se chiediamo un finanziamento gli intermediari possono consultare i dati presenti in CR per conoscere il nostro indebitamento complessivo verso l'intero sistema bancario e finanziario.

Se abbiamo già un finanziamento con loro possono consultare periodicamente le stesse informazioni per verificare il nostro merito di credito nel corso della vita del finanziamento.

In ogni caso non possono conoscere il nome degli altri intermediari con i quali siamo indebitati e possono consultare solo i dati in CR degli ultimi 3 anni.

### **Possiamo chiedere di essere cancellati dalla CR o di modificare i nostri dati?**

Sì, ma solo se i dati non sono corretti (> vedi Chiarimenti? Reclami? Ecco chi contattare).

### **Siamo segnalati in CR anche se il pagamento del debito è stato regolare?**

Sì, perché quando riceviamo un finanziamento, lo garantiamo o riceviamo una garanzia in nostro favore, la segnalazione del nostro debito, se rientra nelle soglie di censimento, è obbligatoria.

### **Rimaniamo registrati in CR anche dopo avere restituito il finanziamento per intero?**

Sì, perché la CR mantiene traccia dei finanziamenti e delle garanzie segnalati anche dopo la loro chiusura. Gli intermediari possono però consultare solo i dati degli ultimi 3 anni.

### **Cosa succede se il nostro finanziamento si chiude o il nostro debito scende sotto la soglia di censimento?**

Quando il finanziamento si chiude – perché ad esempio abbiamo restituito tutto il dovuto – l'intermediario non lo segnala più a partire dal mese successivo. Lo stesso avviene se la somma ancora da restituire scende sotto la soglia di censimento.

### **Cosa significa essere debitori in sofferenza?**

Gli intermediari classificano un cliente come debitore in sofferenza e lo segnalano come tale in CR quando ritengono che abbia gravi difficoltà a restituire il suo debito. La classificazione presuppone che l'intermediario abbia valutato la situazione finanziaria complessiva del cliente e non si sia basato solo su singoli eventi, ad esempio uno o più ritardi nel pagamento del debito.

Quando segnalano per la prima volta il suo debito "a sofferenza", gli intermediari devono comunicarlo al cliente. Il cliente **consumatore** (> La CR dalla A alla Z) ha diritto a ricevere un preavviso quando l'intermediario comunica per la prima volta la segnalazione a sofferenza o altra **informazione negativa** (> La CR dalla A alla Z) sul suo conto (> vedi anche box La CR e le decisioni dell'ABF a pag. 15).



## L'accesso ai dati CR

### I dati della CR sono riservati

I dati della CR sono coperti dal segreto d'ufficio e non possono essere comunicati ad altri o divulgati. Si tratta infatti di informazioni che la Banca d'Italia raccoglie nell'esercizio delle sue funzioni di vigilanza.

Possono accedere alle informazioni solo:

- i soggetti a nome dei quali sono registrate le informazioni e altri soggetti ai quali è riconosciuto il diritto di accesso (vedi box);
- gli intermediari, per valutare il merito di credito dei clienti;
- le altre Autorità di vigilanza, come Consob e Ivass, nell'esercizio delle loro funzioni istituzionali;
- l'Autorità giudiziaria nell'ambito di procedimenti penali.

### Come si accede ai propri dati?

L'accesso ai dati della CR è **gratuito**.

Si può effettuare l'accesso direttamente via internet, oppure inviare o presentare una richiesta di accesso.

#### Con internet è più semplice e veloce!

Basta andare sul sito della Banca d'Italia, sezione [Servizi al cittadino](#), accedere al portale [Servizi online](#) e compilare la richiesta di accesso seguendo la procedura guidata.

Chi possiede una credenziale SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o CNS (Carta Nazionale dei Servizi) entra in un'area personale dove può compilare e inoltrare la richiesta e anche consultare o scaricare la risposta (prospetto dei dati).

Il legale rappresentante, che accede tramite la propria utenza SPID o CNS, può richiedere per la propria società anche un servizio gratuito di abbonamento annuale rinnovabile alla scadenza. In tal caso i dati vengono inviati mensilmente alla PEC della società.

Chi non possiede una credenziale SPID o CNS può compilare la richiesta, stamparla, firmarla e scansionarla e quindi può inoltrarla attraverso il portale insieme ai documenti necessari ad attestare la propria identità. La risposta è inviata all'indirizzo postale o all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC).

In alternativa si può:

- compilare il modulo disponibile sul sito della Banca d'Italia (sezione [Servizi al cittadino/Accesso ai dati della CR/Moduli](#)).
- inviare per posta o via PEC il modulo e i documenti necessari ad attestare la propria identità a una Filiale della Banca d'Italia oppure consegnarli di persona (per i contatti si può consultare il sito della Banca d'Italia, sezione [Chi siamo/Organizzazione/Filiali](#)).

I dati sono forniti in un prospetto, insieme a un'apposita guida alla lettura; se si richiedono i dati tramite il servizio online, la risposta è più veloce e può arrivare anche in tempo reale se si accede tramite SPID o CNS. Se si presenta la domanda di persona a una Filiale della Banca d'Italia e le verifiche sono veloci, la consegna può avvenire sul momento.

12

#### **Possono accedere ai dati della CR:**

- le **persone fisiche** alle quali i dati si riferiscono e, al loro posto, le figure previste dalla legge, per esempio il tutore, l'amministratore di sostegno, l'erede;
- se i dati sono registrati a nome di una **persona giuridica** (ad es. **ente** o **società**), il legale rappresentante o altre figure previste dalla legge, per esempio il liquidatore, i soci illimitatamente responsabili o di s.r.l., i membri del collegio sindacale.



## I diritti del cliente

- Diritto di **accesso**, cioè la possibilità di consultare gratuitamente i propri dati presenti nella CR.
- Diritto di **delegare** un altro soggetto a ritirare i dati.
- Diritto alla **riservatezza**: le informazioni presenti nella CR non possono essere comunicate a soggetti terzi, tranne gli intermediari segnalanti, l'Autorità giudiziaria, le altre Autorità di Vigilanza.
- Diritto alla **correttezza** dei dati: gli intermediari sono responsabili dell'esattezza delle informazioni trasmesse alla CR. Se i dati sono errati, si deve chiedere a loro di correggerli.
- Diritto a **essere informati** della prima segnalazione **“a sofferenza”**.
- Per i clienti consumatori che ricevono un rifiuto di finanziamento, diritto a **essere informati** gratuitamente se il **rifiuto** deriva dalle informazioni negative presenti nella CR o in un'altra banca dati.
- Diritto alla **limitazione delle finalità**: gli intermediari possono utilizzare le informazioni presenti in CR sui propri clienti soltanto per verificarne il merito di credito nel corso della vita del finanziamento o per difendersi in un processo, sempre che quest'ultimo riguardi il finanziamento stesso.



## Chiarimenti? Reclami? Ecco chi contattare

Per ogni informazione e chiarimento sulle segnalazioni alla CR il cliente può rivolgersi agli intermediari con cui ha il finanziamento.

In caso di contestazione, il cliente può presentare un reclamo inviando una lettera raccomandata A/R o un'email all'Ufficio Reclami dell'intermediario, che è tenuto a rispondere entro 60 giorni. Se l'Ufficio Reclami non risponde o la risposta non è soddisfacente, il cliente può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) che decide sul singolo caso. L'ABF è un sistema di risoluzione delle controversie che offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice (solo 20 euro, restituiti al cliente se la decisione gli è favorevole). Il ricorso può essere presentato dal portale dell'ABF ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)) e non richiede l'assistenza di un avvocato. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito dell'ABF che pubblica 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 di una società finanziaria può anche presentare un esposto alla Banca d'Italia gratuitamente e senza l'assistenza di un legale. Quando la Banca d'Italia riceve un esposto sulle segnalazioni CR invita l'intermediario a verificare se i dati segnalati sono corretti e, se c'è un errore, a correggerli.

Per la Banca d'Italia gli esposti rappresentano una fonte di informazioni per l'esercizio dell'attività di vigilanza; la Banca d'Italia non può però intervenire direttamente con una propria decisione nel merito dei rapporti contrattuali tra intermediario e cliente.

Gli esposti possono essere presentati anche online: per informazioni si può consultare il sito della Banca.



## Testi normativi di riferimento sui temi di questa guida

- Il Testo unico bancario
- La circolare della Banca d'Italia sulla Centrale dei rischi

## La CR e le decisioni dell'ABF

L'ABF con le sue decisioni ha valorizzato alcuni importanti principi a tutela dei clienti. Per esempio:

- la classificazione "a sofferenza" non può scaturire automaticamente da un solo ritardo nel pagamento del debito;
- il cliente consumatore che non ha ricevuto il preavviso di segnalazione negativa non può per questo ottenere la cancellazione della segnalazione, che rimane valida se è legittima, ma può chiedere un risarcimento dell'eventuale danno subito, purché possa provarlo.

# La Centrale dei rischi <sup>alla</sup> dalla **AZ**

## > **Categorie di censimento**

Classificazioni, per le segnalazioni CR, che raggruppano tipologie di finanziamenti e garanzie con caratteristiche comuni. Ad esempio, la categoria “rischi a scadenza” include i contratti di finanziamento con scadenza fissata contrattualmente, come i mutui o i contratti di leasing. La categoria “rischi a revoca” include invece le aperture di credito in conto corrente.

## > **Consumatore**

Una persona fisica che agisce per scopi diversi dall'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale.

## > **Credito di firma**

L'impegno, assunto dagli intermediari, a garantire l'adempimento di obblighi dei clienti. I crediti di firma garantiscono sia operazioni commerciali (ad es. la fideiussione di una banca in favore di un'impresa che partecipa a una gara pubblica), sia operazioni finanziarie (ad es. la fideiussione di una banca che garantisce la restituzione di un finanziamento concesso da un altro intermediario).

## > **Fideiussione**

L'impegno a garantire personalmente al creditore il pagamento di un debito di un'altra persona. La garanzia è personale perché il creditore può rivalersi sull'intero patrimonio del garante. Il debito del garante è segnalato in CR se supera le soglie di censimento.

## > **Inadempimenti persistenti**

Finanziamenti le cui rate sono scadute e non sono state pagate da più di 90 giorni o nei quali il cliente ha utilizzato un importo superiore a quello concesso dalla banca (cosiddetto “accordato”) per un periodo superiore a 90 giorni.

## > **Informazioni negative**

Le informazioni segnalate in CR relative ai cosiddetti inadempimenti persistenti e alla classificazione a sofferenza del cliente; i clienti hanno diritto di essere preavvisati della segnalazione negativa effettuata sul loro conto.



### > **Merito di credito o merito creditizio**

Capacità di un cliente di rimborsare un finanziamento. Prima di concludere un contratto di finanziamento gli intermediari devono valutare in modo approfondito il merito di credito dei propri clienti; per questo utilizzano informazioni sulla loro situazione economica complessiva. In caso di clienti consumatori le informazioni possono essere fornite dai clienti stessi o raccolte consultando archivi come la CR o i SIC. Se il rifiuto di un finanziamento deriva dalle informazioni negative eventualmente presenti in una banca dati, i consumatori hanno diritto di esserne informati gratuitamente.

### > **Organismi di investimento collettivo del risparmio (OICR)**

Enti che raccolgono il denaro presso i risparmiatori e lo investono in strumenti finanziari, crediti, beni mobili e immobili o altre attività. Si tratta di una categoria che raccoglie intermediari costituiti secondo diverse forme giuridiche: vi rientrano i fondi comuni di investimento costituiti e gestiti da società di gestione del risparmio (SGR) e le società di investimento a capitale variabile (Sicav). Gli OICR che rispettano determinate condizioni previste dalla legge possono concedere finanziamenti e in questo caso sono tenuti a inviare segnalazioni alla CR.

### > **Società di cartolarizzazione del credito (società veicolo o, in inglese, special purpose vehicle - SPV)**

Società che ha per oggetto esclusivo l'acquisto di finanziamenti o altre attività finanziarie cedute da banche o da altri intermediari (finanziatori cedenti) e che, a fronte di queste operazioni, emette titoli negoziabili sul mercato.

Le società veicolo segnalano in CR i finanziamenti e le garanzie acquistate se questi erano già segnalati dai finanziatori cedenti.

Ciò significa che, in caso di cessione del proprio finanziamento, in CR si può trovare una segnalazione sul proprio conto fatta dalla società veicolo a cui il finanziamento è stato ceduto, e non più dalla banca che lo ha originariamente concesso. In questo caso il cliente non ha contatti con la società veicolo, ma con i cosiddetti servicer, ossia intermediari specializzati ai quali le società veicolo affidano la riscossione dei finanziamenti.

Per informazioni o contestazioni il cliente può rivolgersi al servicer e alla società veicolo.

### > Società finanziaria

Società non bancaria autorizzata a concedere finanziamenti sotto qualsiasi forma (ad es. credito ai consumatori, leasing, factoring), compreso il rilascio di garanzie.

### > Sofferenza

Nel linguaggio della CR si parla di sofferenza quando il cliente è valutato dalla banca o dalla società finanziaria come "insolvente", ossia non in grado, in modo definitivo, di saldare il proprio debito. La classificazione in sofferenza è il risultato della valutazione della situazione finanziaria complessiva del cliente ed è indipendente dall'accertamento dell'insolvenza in sede giudiziaria; quindi si può essere classificati in CR come debitori in sofferenza anche senza un accertamento giudiziario di insolvenza.

### > Soglia di censimento

Limite minimo degli importi da segnalare in CR. Il singolo intermediario deve segnalare in CR i crediti (non classificati in sofferenza) quando il cliente è indebitato per un ammontare complessivo di almeno 30.000 euro. Lo stesso vale per le garanzie. Le sofferenze devono invece essere segnalate se l'importo è superiore a 250 euro.



## Memo sulla CR

### **La CR racconta la tua storia creditizia**

Se hai chiesto un finanziamento a una banca o a una società finanziaria, i dati della CR le aiutano a ricostruire la tua "storia creditizia". L'archivio raccoglie sia informazioni positive, come il pagamento regolare delle rate, sia informazioni negative, ossia le difficoltà, più o meno gravi, a restituire il debito. Se sei un buon pagatore, ottenere credito sarà più facile e potrà avvenire a condizioni migliori.

### **Non serve fornire i dati presenti nella CR**

Quando ti rivolgi a una banca o a una società finanziaria per chiedere un finanziamento non è necessario che presenti i dati che ti riguardano risultanti dalla CR perché l'intermediario può accedere direttamente all'archivio.

### **Non serve pagare per accedere ai dati presenti in CR!**

Puoi conoscere gratuitamente e in qualsiasi momento le informazioni a tuo nome presenti in CR. Puoi richiedere i dati tramite internet, andare personalmente presso una Filiale della Banca d'Italia oppure inviare una richiesta per posta, posta elettronica certificata (PEC). Ricorda che puoi leggere il prospetto dei dati con l'aiuto dell'apposita guida consegnata insieme al prospetto.

### **Se le informazioni registrate in CR non sono corrette, puoi contestarle e farle modificare**

In prima battuta puoi rivolgerti informalmente all'intermediario che ti ha segnalato e, se necessario, inviargli un reclamo scritto. Se l'intermediario non risponde o non sei soddisfatto della risposta, puoi presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o un esposto alla Banca d'Italia.

La Banca d'Italia non è responsabile della correttezza delle informazioni trasmesse alla CR dagli intermediari ma, quando riceve un esposto, approfondisce il caso e può chiedere agli intermediari di verificare la correttezza delle loro segnalazioni.



pagina personalizzabile dall'intermediario

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](http://www.bancaditalia.it)



Guida aggiornata a ottobre 2020



BANCA D'ITALIA  
EUROSISTEMA

# Comunicato Stampa

DIFFUSO A CURA DEL SERVIZIO COMUNICAZIONE

Roma, 29 marzo 2024

La Banca d'Italia comunica i Tassi Effettivi Globali Medi (TEGM) applicati nel quarto trimestre 2023 dagli intermediari, rilevati su delega del Ministero dell'Economia e delle Finanze ai sensi della Legge n.108/96 (antiusura) in base alle categorie omogenee di operazioni definite annualmente dal MEF stesso.

I valori medi derivanti dalla rilevazione statistica periodica, corretti per le eventuali variazioni dei tassi sulle operazioni di politica monetaria successive al trimestre di riferimento, costituiscono la base per il calcolo dei "tassi soglia". Questi ultimi rappresentano il limite oltre il quale gli interessi sono considerati "usurari", da chiunque pretesi o incassati (art. 644, comma 3 del codice penale, Legge n.108/1996, art.2).

Ai tassi rilevati non è stata apportata alcuna correzione coerentemente con le decisioni della BCE relative ai tassi sulle operazioni di rifinanziamento principale (Legge n. 108/96, art.2).

La tabella dei TEGM è stata trasmessa al MEF che la pubblica nella Gazzetta Ufficiale mediante un apposito Decreto, contenente anche le "soglie di usura" valide per il secondo trimestre 2024.

I Decreti trimestrali riportano inoltre i valori della maggiorazione media dei tassi di mora contrattuali rispetto ai tassi di interesse corrispettivi, risultanti da una rilevazione statistica campionaria condotta a fini conoscitivi dalla Banca d'Italia, d'intesa con il Ministero. I "decreti tassi" sono disponibili anche sul sito istituzionale del MEF; essi sono affissi dagli intermediari creditizi nei locali aperti al pubblico.

A fini informativi, la Banca d'Italia rende noti, altresì, i valori medi dei compensi di mediazione percepiti nel quarto trimestre 2023 dai Mediatori Creditizi autorizzati, aggregati in tre categorie di operazioni. La L. n.108/96 prevede il reato di mediazione usuraria nel caso in cui il compenso richiesto o incassato risulti sproporzionato rispetto all'opera di mediazione prestata, senza tuttavia stabilire una soglia.

**TASSI EFFETTIVI GLOBALI MEDI RILEVATI AI SENSI DELLA LEGGE 108/96  
 E TASSI SOGLIA VALIDI PER IL SECONDO TRIMESTRE 2024**

CATEGORIA DI OPERAZIONI	CLASSI DI IMPORTO <i>in unità di euro</i>	TASSI EFFETTIVI GLOBALI MEDI <i>su base annua</i>	TASSI SOGLIA <i>su base annua</i>
Aperture di credito in conto corrente	fino a 5.000	10,98	17,7250
	oltre 5.000	10,18	16,7250
Scoperti senza affidamento	fino a 1.500	16,17	24,1700
	oltre 1.500	15,87	23,8375
Finanziamenti per anticipi su crediti e documenti e sconto di portafoglio commerciale; finanziamenti all'importazione e anticipo fornitori	fino a 50.000	8,18	14,2250
	da 50.000 a 200.000	8,04	14,0500
	oltre 200.000	6,58	12,2250
Credito personale	intera distribuzione	11,56	18,4500
Credito finalizzato	intera distribuzione	11,12	17,9000
Factoring	fino a 50.000	6,37	11,9625
	oltre 50.000	6,02	11,5250
Leasing immobiliare a tasso fisso	intera distribuzione	6,13	11,6625
Leasing immobiliare a tasso variabile	intera distribuzione	6,82	12,5250
Leasing aeronavale e su autoveicoli	fino a 25.000	9,76	16,2000
	oltre 25.000	9,10	15,3750
Leasing strumentale	fino a 25.000	10,91	17,6375
	oltre 25.000	8,74	14,9250
Mutui con garanzia ipotecaria a tasso fisso	intera distribuzione	4,91	10,1375
Mutui con garanzia ipotecaria a tasso variabile	intera distribuzione	6,03	11,5375
Prestiti contro cessione del quinto dello stipendio e della pensione	fino a 15.000	13,64	21,0500
	oltre 15.000	9,76	16,2000
Credito revolving	intera distribuzione	15,87	23,8375
Finanziamenti con utilizzo di carte di credito	intera distribuzione	11,60	18,5000
Altri finanziamenti	intera distribuzione	14,91	22,6375

Compenso di mediazione percepito dai soggetti  
 iscritti all'albo dei Mediatori Creditizi ex art. 128-sexies del TUB (\*)  
*(valore percentuale sul capitale finanziato)*

Finanziamenti alle imprese (**)	1,50
Finanziamenti alle famiglie (***)	5,78
Mutui ipotecari	2,01

(\*) Dato medio ponderato per il numero di operazioni concluse tramite mediatori creditizi nel IV trimestre 2023.

(\*\*) Includono: aperture di credito, anticipi e sconti, factoring, leasing, altri finanziamenti alle imprese; sono esclusi i mutui ipotecari.

(\*\*\*) Includono: crediti personali, finalizzati, revolving, cessioni del quinto dello stipendio e della pensione e altri finanziamenti alle famiglie; sono esclusi i mutui ipotecari.