



Oggetto Cessione del quinto dello stipendio o della pensione e operazioni assimilate (CQS). Comunicazione.

Negli ultimi anni la Banca d'Italia ha prestato specifica attenzione al comparto in oggetto.

In particolare, con comunicazione del 10 novembre 2009, sono state richiamate al sistema le più diffuse carenze, relative ai controlli sulla rete di vendita, ai rinnovi anticipati in violazione delle disposizioni di settore, alle modalità di contabilizzazione delle commissioni, alla trasparenza delle condizioni applicate e alla correttezza delle relazioni con la clientela¹.

Successivamente, i principali intermediari bancari e finanziari operanti nel settore sono stati invitati a illustrare le proprie prassi operative e le iniziative adottate per adeguarsi alle raccomandazioni di questo Istituto.

Dalle risposte fornite dagli intermediari è emersa, di norma, un'accresciuta consapevolezza delle criticità del comparto. Gli intermediari hanno comunicato l'avvio di iniziative organizzative per il progressivo allineamento alla normativa sotto diversi profili: controlli sulla rete, trasparenza delle condizioni contrattuali, rinnovi anticipati e relativi ristori alla clientela, finanziamenti a clienti in età avanzata.

I risultati più rilevanti riscontrati in seguito all'azione di sensibilizzazione sono:

- a) una generalizzata revisione delle prassi operative alla luce delle indicazioni della Banca;
- b) un generale abbandono della diffusa prassi di non ristorare la clientela delle commissioni non maturate, in caso di chiusura anticipata dei finanziamenti;
- c) l'impegno a migliorare i documenti di trasparenza, attraverso la chiara ripartizione delle commissioni percepite anticipatamente dagli intermediari tra quote *up-front* e *recurring*. Queste ultime, in quanto soggette a maturazione, saranno ristrate, per la quota non ancora maturata, in caso di estinzione anticipata;
- d) la generale dichiarazione di aver interrotto la pratica dei rinnovi ante termine, in violazione delle esistenti disposizioni di legge.

¹ Sotto il profilo della *financial education*, sul sito della Banca d'Italia è stata pubblicata una scheda esplicativa delle operazioni di cessione del quinto e delle principali implicazioni per la clientela.



Permangono peraltro difformità di comportamento e prassi ancora non soddisfacenti - riepilogate in allegato - con riferimento ad aspetti di rilievo, concernenti:

1. rapporti con la rete;
2. trasparenza e fissazione del *pricing*;
3. ristori alla clientela;
4. profili contabili.

* * *

Tutto ciò premesso, nel rammentare che entro il 1° giugno 2011 gli intermediari dovranno adeguarsi alla nuova disciplina sul credito ai consumatori, si rinnova il richiamo a un rigoroso rispetto della normativa di settore e alla puntuale realizzazione delle iniziative necessarie per conformarsi a quanto comunicato da questo Istituto.

In particolare, si sollecita la generalità degli intermediari attivi nel comparto della CQS a:

- a) dare maggiore impulso all'azione di razionalizzazione della rete. Lo snellimento e la semplificazione della struttura distributiva, limitando in particolare il ricorso a strutture piramidali, agevolano i controlli di *compliance* e consentono di contenere i costi a carico della clientela;
- b) adottare presidi organizzativi per evitare che i clienti siano indirizzati verso operazioni incoerenti con le loro condizioni economico-finanziarie, come richiesto dal Provvedimento in materia di trasparenza del 29 luglio 2009. In tale ambito andrà valutata l'adozione di strumenti, anche informatici, che consentano di verificare la coerenza del prodotto con le caratteristiche economico-finanziarie e attuariali delle diverse categorie di clienti (tale valutazione deve essere effettuata con particolare attenzione nei casi di rinnovo e nei finanziamenti da erogare alle persone in età avanzata). È, inoltre, necessario rafforzare le procedure interne volte a valutare la sostenibilità dell'operazione da parte della clientela, conformemente a quanto previsto dalla disciplina sulla valutazione del merito creditizio;
- c) assicurare *standard* di correttezza adeguati anche quando, in una o più fasi della commercializzazione, intervengano soggetti terzi estranei alla loro organizzazione (es. "società plafonatarie"). In questi casi, in particolare, gli intermediari si assicurano che le politiche di *pricing* e quelle commerciali seguite dal soggetto terzo non siano tali da esporli, oltre che a rischi di credito, a rischi di natura legale (ad esempio, mancato rispetto delle disposizioni in materia di usura) e reputazionali (ad esempio, se gli oneri a carico della clientela risultano sproporzionati);
- d) assicurare un adeguato presidio delle attività delegate, verificandone l'estensione e salvaguardando le prerogative degli intermediari in termini di valutazione del credito e



conclusione dei contratti. Specifiche responsabilità di controllo andranno attribuite in materia alle competenti strutture aziendali, con particolare riferimento alla funzione di *compliance*;

- e) definire correttamente - in linea con le nuove disposizioni sul credito ai consumatori - la ripartizione tra commissioni *up-front* e *recurring*, includendo nelle seconde le componenti economiche soggette a maturazione nel tempo;
- f) definire criteri rigorosi, legati a una stima ragionevole dei costi, per individuare eventuali somme da rimborsare ai clienti che abbiano in passato estinto anticipatamente le operazioni, valutando l'opportunità di utilizzare procedure informatiche per calcolare prontamente il *quantum* dovuto. In tale ambito, conformemente alle indicazioni fornite con la comunicazione del 10 novembre 2009, gli intermediari adottano procedure che consentano di soddisfare tempestivamente le richieste di rimborso e, nell'ambito delle relazioni in corso con la clientela che ha sostituito un contratto con un altro tuttora in essere, di procedere d'iniziativa alle restituzioni. Le richieste di restituzione della clientela sono in ogni caso trattate come reclami, anche ai fini del possibile ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario;
- g) assicurare il pieno rispetto delle regole contabili nella rilevazione delle commissioni e degli oneri connessi con le CQS. In particolare, è necessario sia applicato correttamente il principio di competenza economica nella rilevazione delle commissioni percepite in relazione all'operatività in CQS, distinguendo quelle che maturano in ragione del tempo (c.d. *recurring*), da rilevare pro rata temporis, dalle altre, da rilevare quando percepite². Con riferimento ai comportamenti contabili tenuti in passato, occorre procedere, ove necessario, ad apportare le conseguenti rettifiche in bilancio³. Inoltre, dovranno essere effettuati in bilancio idonei accantonamenti a fronte delle somme da ristorare alla clientela e non ancora corrisposte. Tali accantonamenti dovranno coprire l'intera somma che l'intermediario ha deliberato di rimborsare d'iniziativa e una ragionevole stima delle somme che potrebbero essere richieste dalla clientela a fronte di contratti estinti in passato;

² Sempre che non siano da includere nel calcolo del tasso di interesse effettivo, ai sensi dello IAS 39.

³ Tali rettifiche andranno operate nel rispetto dello IAS 8 "Accounting Policies, Changes in Accounting Estimates and Errors", per gli intermediari che redigono il bilancio secondo i principi contabili internazionali, e del d.lgs. n. 87/92 (e del Provvedimento del 31 luglio 1992 "Istruzioni per la redazione degli schemi e regole di compilazione dei bilanci degli enti finanziari" pubblicato sul supplemento ordinario n. 103 alla Gazzetta Ufficiale n. 186 dell'8 agosto 1992, così come modificato dal Provvedimento del 6 novembre 1998 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 269 del 17 novembre 1998), per gli intermediari ex art. 106 del Testo Unico Bancario. Questi ultimi rilevano in conto economico tra gli "oneri straordinari" un ammontare pari alla quota delle commissioni c.d. *recurring* percepite in passato e non ancora maturate.



h) condurre un'attenta valutazione, oltre che dei rischi creditizi, anche dei rischi legali e reputazionali connessi al comparto della cessione del quinto nell'ambito del prossimo resoconto ICAAP, anche alla luce delle scelte effettuate in termini di destinatari e quantificazione dei rimborsi (ad esempio prevedendo, tra le ipotesi di *stress*, richieste di restituzione sensibilmente maggiori di quelle finora prospettate).

Le funzioni di controllo interno svolgeranno un ruolo attivo nella verifica del processo di adeguamento.

* * *

La Banca d'Italia si riserva di valutare, nell'ambito dell'azione d'intervento *on* e *off site*, l'attendibilità delle informazioni fornite dagli intermediari, l'adeguatezza degli interventi realizzati ovvero prospettati e la loro effettiva conformità al quadro normativo; specifiche misure correttive verranno adottate in caso di accertate irregolarità.

Roma, 7 aprile 2011

F. SACCOMANNI

Aspetti rilevanti emersi dalla ricognizione effettuata dalla Banca d'Italia presso gli operatori e conseguenti indicazioni.

1. Rapporti con la rete

Gli interventi più diffusi, tra quelli avviati o programmati per rafforzare il controllo sulla rete distributiva, specie se costituita da mediatori e agenti, hanno riguardato:

- i meccanismi di remunerazione, solitamente modificati per identificare le componenti *up-front* (retrocesse al momento dell'erogazione) e quelle *recurring* (che vengono ora retrocesse alla rete solo al momento della loro effettiva maturazione);
- il sistema dei controlli, nel cui ambito sono stati i) adottati o potenziati gli strumenti informatici per il controllo a distanza; ii) introdotti codici di comportamento per mediatori e agenti; iii) realizzate indagini per rilevare il grado di soddisfazione della clientela ed estesi i controlli alle società cedenti;
- la struttura della rete: taluni intermediari hanno dichiarato di avere ridotto o dismesso l'operatività tramite mediatori.

Con riferimento a quanto sopra, i risultati conseguiti non sono risultati uniformi, facendo emergere quindi la necessità di ulteriori interventi volti a semplificare la struttura distributiva e a rafforzare i presidi di controllo.

2. Trasparenza e fissazione del *pricing*

Sul tema della coerenza tra il prodotto offerto e le esigenze della clientela, gli interventi comunicati hanno riguardato eminentemente i finanziamenti alle persone in età avanzata, per i quali gli intermediari hanno adottato in genere particolari cautele.

Sul punto, si sottolinea la necessità di assicurare uno scrupoloso rispetto dell'obbligo posto dalla vigente normativa di evitare che i clienti siano indirizzati verso operazioni incoerenti con le loro condizioni economico-finanziarie ed attuariali, come richiesto dal citato Provvedimento in materia di trasparenza del 29 luglio 2009. Ciò richiede che siano attentamente valutate eventuali azioni promozionali nei confronti della specifica categoria di debitori, indipendentemente dalla previsione di un'età massima per gli stessi.



Il profilo della coerenza con le esigenze del cliente assume peraltro rilievo anche con riferimento alla prassi di proporre frequenti rinnovi delle operazioni. Sul punto, si sottolinea che - pur in caso di rispetto dei termini di legge, ma in presenza di una quota rilevante di commissioni *up-front*, non rimborsabili in caso di estinzione del finanziamento originario - il rinnovo delle operazioni può risultare conveniente per la rete distributiva, ma in contrasto con le esigenze del cliente.

Gli intermediari hanno assicurato di essersi adoperati per rafforzare la gestione dei reclami e per rivedere i contratti e la documentazione di trasparenza, con evidenza delle diverse componenti di costo per la clientela e, in particolare, di quelle soggette a maturazione nel corso del tempo.

Su tali aspetti interviene la nuova disciplina in materia di credito ai consumatori⁴, che ridefinisce, tra l'altro, la documentazione che deve essere predisposta in sede precontrattuale e contrattuale.

Non pienamente soddisfacenti risultano le prassi adottate in materia di ripartizione delle commissioni tra quota *up-front* e *recurring*, sovente non supportate da una dettagliata analisi dei costi e caratterizzate da uno sbilanciamento nei confronti della prima.

In proposito, vanno evidenziati due aspetti caratteristici della natura delle commissioni richieste nella CQS.

In primo luogo, solo una parte delle commissioni pagate interamente dalla clientela in via anticipata si riferisce a prestazioni non rimborsabili (come le spese d'istruttoria o di stipula del contratto) (c.d. quota *up front*), mentre la restante parte (c.d. quota *recurring*) è volta a coprire i rischi trattenuti (rischi di credito e di liquidità connessi con le garanzie prestate, quali ad esempio quella del "non riscosso per riscosso") e gli oneri la cui maturazione è intrinsecamente connessa con il decorso del finanziamento (ad esempio, la gestione degli incassi e dei sinistri).

In secondo luogo, la struttura delle commissioni è spesso resa ulteriormente complessa dalla distinzione poco chiara, nell'ambito degli oneri posti a carico del cliente, tra componenti di costo dovute all'intermediario e componenti di costo dovute alla rete distributiva. Ciò rende incerta la quantificazione degli oneri rimborsabili *pro quota* in caso di estinzione anticipata⁵.

⁴ Sono state, in particolare, introdotte in due punti (nella parte VII "Credito ai consumatori" e nella parte XI "Requisiti organizzativi") norme volte a ottenere sia che gli oneri che maturano nel corso del rapporto - e che quindi devono essere rimborsati *pro quota* in caso di estinzione anticipata del finanziamento - siano espressamente indicati, sia che ciò avvenga in modo chiaro, dettagliato e inequivoco.

⁵ Alcune decisioni dell'Arbitro Bancario e Finanziario hanno recentemente riconosciuto la speciale importanza che una scarsa comprensibilità delle condizioni contrattuali riveste nelle operazioni di CQS, soprattutto in ragione delle situazioni di disagio in cui spesso versano gli utenti che si rivolgono



Anche in questo caso, è fondamentale la corretta distinzione della complessiva commissione corrisposta, in via anticipata, dalla clientela tra quota *up front* e quota *recurring*. Questo Istituto si riserva di valutare l'adeguatezza delle azioni intraprese dagli intermediari per operare tale distinzione.

Non uniformemente diffusi appaiono i risultati, pure conseguiti, in materia di contenimento delle commissioni a carico della clientela, e quindi in termini di *pricing* dei prodotti offerti. Alcuni intermediari hanno ribadito il proprio orientamento a determinare il costo del finanziamento in maniera del tutto scollegata da ogni valutazione in merito alla qualità creditizia dei debitori, sottraendo una prestabilita quota percentuale (ad esempio uno per cento) dal tasso soglia di usura, meccanismo questo che non rispecchia appropriate pratiche di *pricing* dei finanziamenti.

3. Ristori alla clientela

Con la comunicazione del mese di novembre 2009, questo Istituto aveva stigmatizzato la prassi di applicare al momento dell'erogazione la totalità delle commissioni a carico della clientela, senza procedere al ristoro delle quote non maturate nei casi di rimborso anticipato, seguito o meno da rinnovo del finanziamento.

Per contenere i rischi legali e reputazionali gravanti sugli intermediari, con la citata comunicazione è stato formulato l'invito a ricalcolare le commissioni soggette a maturazione nel corso del tempo.

Sul punto, gli intermediari hanno comunicato l'avvio di procedure per rimborsare alla clientela le somme indebitamente percepite e per disciplinare le modalità di retrocessione al cliente delle somme riscosse e non maturate in caso di estinzioni anticipate. Ciò ha fatto emergere un'ampia difformità di comportamenti anche in parte derivante dai differenti profili operativi degli intermediari e dal diverso livello di sofisticazione dei sistemi informativo-contabili.

4. Profili contabili

In generale, le banche e le società finanziarie hanno assicurato di aver correttamente applicato, anche per il passato, il criterio di competenza economica per l'imputazione delle commissioni percepite. Alcuni intermediari, che in passato non hanno rispettato tale criterio, hanno comunque dichiarato che in futuro applicheranno correttamente il principio di competenza economica.

agli operatori del settore. Tale aspetto risulta anche da numerosi esposti pervenuti a questo Istituto nell'ultimo anno.



A fronte delle commissioni anticipatamente percepite, da ristorare a seguito di estinzioni anticipate, sono stati generalmente previsti accantonamenti al conto economico 2009 ovvero nella semestrale 2010, che non hanno però riguardato la totalità degli intermediari.