



# La Centrale dei rischi e gli strumenti di tutela

maggio 2019

# OBIETTIVO: la Centrale dei Rischi in parole semplici

*Di cosa parleremo?*

- Cos'è la Centrale dei Rischi
- Quali informazioni raccoglie la CR
- L'accesso ai dati CR

# La Centrale dei rischi

## Che cosa è la Centrale dei rischi?

- 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
- Sono registrati in CR i finanziamenti (mutui, prestiti personali, aperture di credito, ecc) e le garanzie quando l'importo che il cliente deve restituire supera i 30.000 euro > soglia di censimento
- Questa soglia si abbassa a 250 euro se il cliente ha gravi difficoltà nel pagare il suo debito, ossia è in sofferenza

# La Centrale dei rischi

*...a proposito di garanzie.....*

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

- garantite il finanziamento di un altro soggetto, per esempio con una **fideiussione** per un familiare che riceve un mutuo, e l'importo della fideiussione supera la soglia di censimento
- Siete garantiti dalla banca che vi concede un cosiddetto **credito di firma** e l'importo della garanzia supera la soglia di censimento

# Gli intermediari partecipanti

Banche, società finanziarie e altri intermediari che concedono finanziamenti e garanzie o ricevono garanzie sono tenuti **per legge** a partecipare alla CR con l'invio di informazioni. Essi vengono definiti «intermediari partecipanti alla CR» e sono:

- Le banche
- Le società finanziarie
- Le società di cartolarizzazione dei crediti
- Gli organismi di investimento collettivo del risparmio
- La Cassa Depositi e Prestiti

# La Centrale dei rischi

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.

# La Centrale dei rischi

## Che cosa non è la Centrale dei rischi

La CR non è una lista di cattivi pagatori perché registra la «storia creditizia» dei singoli clienti: contiene sia informazioni positive, come la regolarità del pagamento delle rate e la chiusura del rapporto di finanziamento, sia eventuali informazioni negative, che riguardano essenzialmente difficoltà, più o meno gravi, nel restituire il debito.

# Perché è utile la CR

La CR fornisce agli intermediari informazioni utili per valutare il **merito creditizio** 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.



# Perché è utile la CR

Consultando la CR gli intermediari possono 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.



# La CR rende più equilibrato il rapporto intermediario 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

Se si chiede alla Banca d'Italia di conoscere i dati registrati in CR, si riceve un prospetto che mostra i finanziamenti e le garanzie ricevute da ciascuno e altre informazioni, quali tipologia e scadenza del finanziamento concesso e l'intermediario che ha segnalato.

Se in CR risultano più finanziamenti o garanzie concessi ad un soggetto da uno stesso intermediario, il prospetto raggrupperà le informazioni in categorie che hanno caratteristiche comuni.

# 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. Le informazioni riguardano la **categoria di censimento** cui appartiene il finanziamento, la durata e la tipologia.



## **categorie di censimento**

classificazioni che raggruppano tipologie di finanziamenti e garanzie con caratteristiche comuni.

p.e. «rischi a scadenza» finanziamenti con scadenza fissata contrattualmente ;

«rischi a revoca» aperture di credito in conto corrente

# L'accesso ai dati CR

**I dati della CR sono riservati**, sono coperti dal segreto d'ufficio e non possono essere comunicati o divulgati. Si tratta 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
- Gli intermediari,
- Le altre Autorità di vigilanza, nell'esercizio delle loro funzioni istituzionali
- L'Autorità giudiziaria nell'ambito di procedimenti penali

# Come si accede ai propri dati

L'accesso ai dati è **gratuito**. Per accedere è necessario:

- Compilare il modulo disponibile sul sito della B. I.
- Attestare la propria identità e il proprio diritto all'accesso.
- Consegnare il modulo a una Filiale della B.I. oppure inviarli (posta, pec, fax, mail).

I dati sono consegnati in un prospetto, insieme ad una guida alla lettura

## 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.

# I diritti del cliente

**ACCESSO** possibilità di consultare gratuitamente i propri dati presenti nella CR

**DELEGARE** un altro soggetto ad accedere ai dati

**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

**CORRETTEZZA** gli intermediari sono responsabili dell'esattezza delle informazioni trasmesse alla CR. Se i dati sono errati, si deve chiedere a loro di correggerli

# I diritti del cliente

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 creditizio nel corso della vita del finanziamento o per difendersi in un processo, sempre che quest'ultimo riguardi il finanziamento stesso



# Prospetto CR

## INFORMAZIONI PRESENTI NELL'ARCHIVIO DELLA CENTRALE DEI RISCHI (\*)

Date richieste:

gen-19 dic-18 nov-18 ott-18 set-18 ago-18 lug-18 giu-18 mag-18 apr-18 mar-18 feb-18  
gen-18 dic-17 nov-17 ott-17 set-17 ago-17 lug-17 giu-17 mag-17 apr-17 mar-17 feb-17  
gen-17 dic-16 nov-16 ott-16 set-16 ago-16 lug-16 giu-16 mag-16 apr-16 mar-16 feb-16

## DATI ANAGRAFICI DELL'INTESTATARIO

Codice intestatario: 123xxxxx

Intestatario:           xxxxxxx                           xxxxx

Data di nascita:   1xxxxxxx                           Luogo di nascita: xxxxxxxx                           Codice fiscale: xxxxxxxxxx

# Prospetto CR

Intestatario: xxxxxxxxxxxxxx

**DATA DI RIFERIMENTO: gennaio 2019**

*Le informazioni sono disponibili a far tempo dal 04/03/2019*

Intermediario: INTESA SANPAOLO SPA

## Crediti per cassa - Situazione corrente

Categoria	Localizzazione	Durata residua	divisa	Stato rapporto	Tipo garanzia	Accordato	Utilizzato	Importo garantito
Rischi a scadenza	Torino	Oltre 1 anno	euro	Rapp non contestati- crediti diversi da scaduti e sconfinanti	Ipoteca esterna	30.000	30.000	30.000

**DATA DI RIFERIMENTO: dicembre 2018**

*Le informazioni sono disponibili a far tempo dal 04/03/2019*

Intermediario: INTESA SANPAOLO SPA

## Crediti per cassa - Situazione corrente

Categoria	Localizzazione	Durata residua	divisa	Stato rapporto	Tipo garanzia	Accordato	Utilizzato	Importo garantito
Rischi a scadenza	Torino	Oltre 1 anno	euro	Rapp non contestati- crediti diversi da scaduti e sconfinanti	Ipoteca esterna	31.000	31.000	31.000

# Prospetto CR

Intestatario: xxxxxxxxxxxxxx

**DATA DI RIFERIMENTO: novembre 2018**

*Le informazioni sono disponibili a far tempo dal 04/03/2019*

Intermediario: INTESA SANPAOLO SPA

## Crediti per cassa - Situazione corrente

Categoria	Localizzazione	Durata residua	Divisa	Stato rapporto	Tipo garanzia	Accordato	Utilizzato	Importo garantito
Rischi a scadenza	Torino	Oltre 1 anno	euro	Rapp non contestati-crediti diversi da scaduti e sconfinanti	Ipoteca esterna	32.000	32.000	32.000

Categoria	Localizzazione	Divisa	Stato rapporto	Tipo garanzia	Accordato	Utilizzato	Importo garantito
Rischi a revoca	Torino	euro	Rapporti non contestati -crediti diversi da scaduti e sconfinanti	Assenza di garanzie reali e/o privilegi	20.000	12.170	0

# Prospetto CR

Intestatario: xxxxxxxxxxxx

**DATA DI RIFERIMENTO: maggio 2016**

*Le informazioni sono disponibili a far tempo dal 04/03/2019*

Intermediario: Deutsche Bank spa

## Crediti per cassa - Situazione corrente

Categoria	Localizzazione	Stato rapporto	Tipo garanzia	Utilizzato	Importo garantito
SOFFERENZA	MILANO	RAPPORTO NON CONTESTATO	Assenza di garanzie reali e/o privilegi	2.021	0

Intermediario: UNIPOL BANCA SPA

## Crediti per cassa - Situazione corrente

Categoria	Localizzazione	Stato rapporto	Tipo garanzia	Utilizzato	Importo garantito
SOFFERENZA	MONREALE	RAPPORTO NON CONTESTATO	Assenza di garanzie reali e/o privilegi	12.404	0

# 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**, **Cerved Group**, **Experian**, **CTC**, **Assilea**.

# I sistemi di informazione creditizia (SIC)

## ***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.

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).

# La Centrale dei Rischi

...chiarimenti ..... reclami.....

## Si può richiedere alla Banca d'Italia la cancellazione dei dati dalla Centrale dei Rischi?

- Chi trova nella Centrale dei Rischi un'informazione a suo nome che ritiene inesatta, può chiedere di correggerla direttamente all'intermediario che l'ha segnalata, non alla Banca d'Italia.
- In caso di contestazione, il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, che è tenuto a rispondere entro 30 giorni
- Se la Banca d'Italia ha notizia di possibili errori, chiede agli intermediari di verificare le informazioni trasmesse e di correggerle.



# Il cliente insoddisfatto

## Le 4 tutele



Hai un problema  
con una banca  
o con una società  
finanziaria



PUOI RIVOLGERTI

AL LORO UFFICIO RECLAMI CHE  
TI RISPONDERÀ IN 30 GIORNI

Non sei soddisfatto  
o non hai  
ricevuto risposta



SCOPRI QUI

COSA PUOI FARE ANCORA



### PUOI PRESENTARE

#### UN RICORSO

all'Arbitro Bancario  
Finanziario - ABF

si pronuncia  
in breve tempo

- È un'ulteriore opportunità di tutela rispetto a quella offerta dal Giudice ordinario
- Il procedimento si svolge solo in forma scritta e non serve un avvocato
- Costa solo 20 euro, che vengono restituiti in caso di decisione favorevole
- Basta compilare il modulo che trovi su [arbitrobancariofinanziario.it](http://arbitrobancariofinanziario.it)
- Se la banca o la società finanziaria non rispettano le pronunce dell'ABF, l'inadempimento è reso pubblico

### PUOI CHIEDERE

#### UNA DECISIONE

al Giudice  
ordinario

emette un provvedimento  
vincolante sul tuo caso

- Dopo una decisione dell'ABF puoi comunque ricorrere al Giudice ordinario
- Il preliminare ricorso all'ABF – come anche il tentativo di mediazione – è la condizione per potersi rivolgere al Giudice
- Solo il Giudice interviene con una decisione definitiva nel merito delle questioni insorte tra banche o società finanziarie e i clienti
- Accerta i fatti e individua le responsabilità

### PUOI INVIARE

#### UN ESPOSTO

alla  
Banca d'Italia

chiede alla banca o alla società finanziaria  
di approfondire con te la questione

- Puoi comunque inviare un esposto alla Banca d'Italia
- Non è richiesta l'assistenza di un legale
- Basta compilare il modulo che trovi su [bancaditalia.it](http://bancaditalia.it)
- La Banca d'Italia trasmette copia dell'esposto alla banca o alla società finanziaria sollecitandole a rispondere tempestivamente al cliente



# ABF

## E' UN ADR

(ALTERNATIVE DESPUTE RESOLUTION)

sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie

sistema per risolvere le controversie  
senza l'intervento diretto degli organi  
giurisdizionali.



# ABF

- E' poco costoso (20 euro)
- Può essere attivato solo dal cliente
- Non necessita dell'assistenza di un legale
- Controversie di piccole dimensioni (< € 100.000)
- I tempi per la decisione sono ridotti
- Decide secondo diritto
- Non è vincolante



## Articolazione territoriale:

- ✓ Collegi di Milano, Roma, Napoli
- ✓ Dal 2017: Torino, Bologna, Bari, Palermo

Contorno di competenza: domicilio del ricorrente

## Ogni collegio è composto da 5 membri

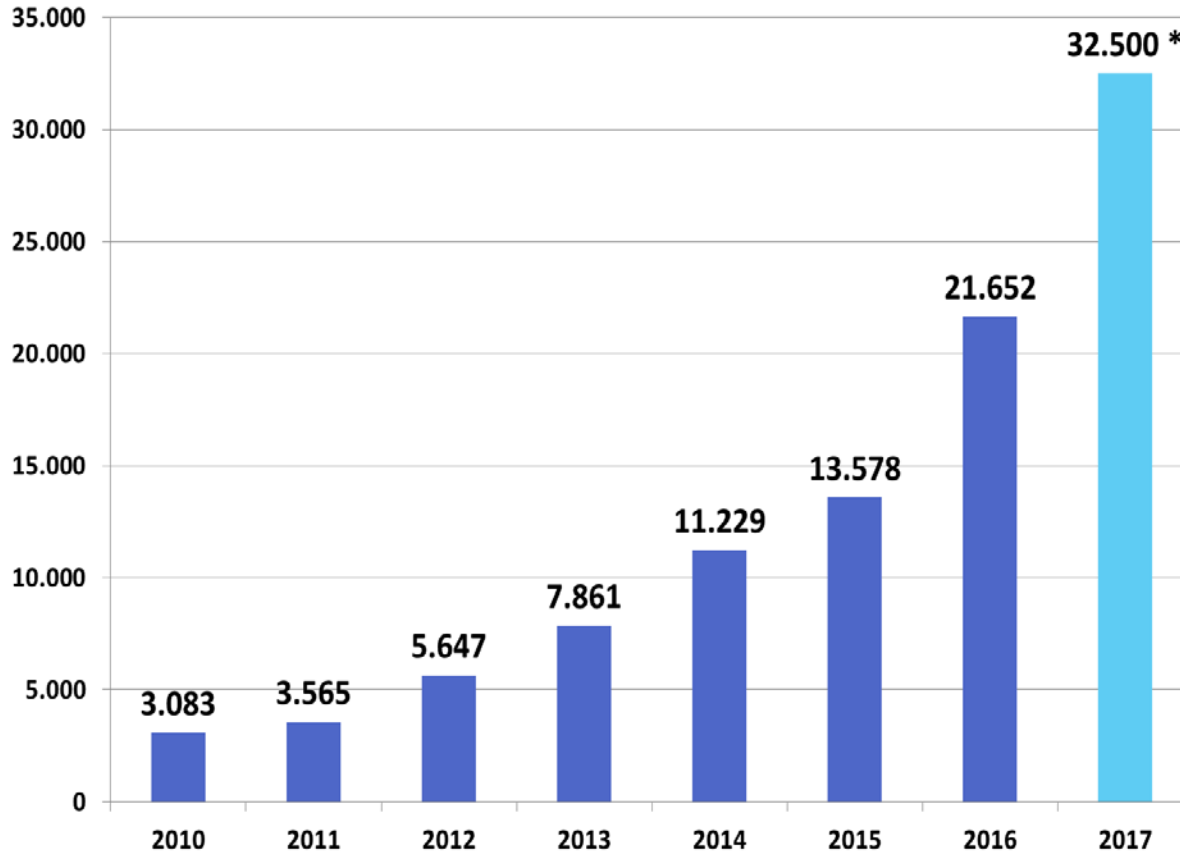
- ✓ Presidente e 2 membri scelti dalla Banca d'Italia, 1 da associazioni di intermediari, 1 da associazioni che rappresentano i clienti (imprese e consumatori)



# ABF

la procedura





... anche se restano contenuti rispetto al numero dei contratti



# ABF

una valutazione

Tasso di adesione elevato (99 per cento). Le cause:

**Qualità pronunce:** specializzazione dei collegi, tutti esperti di diritto bancario ed economia degli intermediari finanziari

**Uniformità orientamenti:** grazie a scambi informativi, collegio di coordinamento, conferenza dei collegi

**Effetto conformativo** sui comportamenti, tramite la Vigilanza



# La CR e le decisioni dell'ABF

## 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.

# DOVE TROVO LE INFORMAZIONI

<https://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino>



<https://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/index.html>

<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/>