



BANCA D'ITALIA  
EUROSISTEMA

# Indagine sul costo dei conti correnti nel 2019

Numero 10 - dicembre 2020



BANCA D'ITALIA  
EUROSISTEMA

# Indagine sul costo dei conti correnti nel 2019

Numero 10 - dicembre 2020

---

*Questo fascicolo presenta i principali risultati dell'indagine sul costo dei conti correnti svolta dalla Banca d'Italia nella prima metà del 2020.*

*Il testo è stato curato da Alessandro Scognamiglio e Valentina Morena.*

*La rilevazione è stata svolta dalle Filiali della Banca d'Italia che hanno curato la raccolta e il controllo dei dati.*

*I dati, raccolti esclusivamente per finalità di analisi economica, sono trattati ed elaborati in forma aggregata, nel rispetto della normativa sulla privacy. Si ringraziano gli intermediari che hanno accettato di partecipare alla rilevazione.*

---

© Banca d'Italia, 2020

**Indirizzo**

Via Nazionale, 91  
00184 Roma - Italia

**Sito internet**

<http://www.bancaditalia.it>

Tutti i diritti riservati. È consentita la riproduzione a fini didattici e non commerciali, a condizione che venga citata la fonte

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

## INDICE

INTRODUZIONE .....	5
PRINCIPALI RISULTATI.....	6
L'ANDAMENTO DELLA SPESA .....	6
LA SPESA IN BASE AI PROFILI DELLA CLIENTELA .....	8
ONERI E REMUNERAZIONI DEI CONTI CORRENTI.....	9
ALTRI TIPI DI CONTO.....	10
NOTA METODOLOGICA.....	13
APPENDICE STATISTICA .....	15

---

## AVVERTENZE

---

Le elaborazioni, salvo diversa indicazione, sono eseguite dalla Banca d'Italia; per i dati dell'Istituto si omette l'indicazione della fonte. Ulteriori informazioni sono contenute nelle Note metodologiche della Relazione Annuale e del Rapporto annuale regionale.

Segni convenzionali:

- quando il fenomeno non esiste; oppure esiste e viene rilevato ma i casi non si sono verificati;
- .... quando il fenomeno esiste ma i dati non si conoscono;
- .. quando i dati non raggiungono la cifra significativa dell'ordine minimo considerato;
- = quando i dati sono coperti da vincoli di riservatezza;
- :: quando i dati sono statisticamente non significativi.

Si rammenta che i totali di riga e di colonna di talune tavole possono non quadrare con la somma dei dettagli; l'eventuale differenza è dovuta agli arrotondamenti.

---

## INTRODUZIONE

L'indagine sulla spesa dei conti correnti raccoglie informazioni analitiche sulle spese di gestione effettivamente sostenute dalle famiglie nel corso di un anno e documentate negli estratti conto di fine anno.

L'indagine rileva per ciascun conto e per ciascuna tipologia di servizio ad esso associato il numero di operazioni svolte nel corso dell'anno e la spesa corrispondente, permettendo di calcolarne il relativo costo unitario. Pertanto, la stima della spesa riflette gli effettivi comportamenti dei correntisti nel corso di un intero anno e le condizioni concretamente applicate; le relative modalità di calcolo differiscono da quelle dell'Indicatore Sintetico di Costo (ISC), calcolato in base a panieri ipotetici di servizi fruiti dai consumatori e alle condizioni indicate nei fogli informativi (si veda la nota metodologica) <sup>(1)</sup>.

Dal primo gennaio 2020 sono entrate in vigore le nuove disposizioni di trasparenza per i conti correnti e i conti di pagamento offerti ai consumatori; esse richiedono di indicare nei documenti informativi trasmessi alla clientela un Indicatore dei Costi Complessivi (ICC) che sostituisce l'ISC. Il calcolo del nuovo indicatore avviene in base a profili di operatività analoghi a quelli utilizzati per l'elaborazione dell'ISC, ma include nuove spese in passato non considerate. Le stime riportate nell'indagine si riferiscono all'operatività del 2019 e sono dunque coerenti con l'ISC; tuttavia, per valutare l'incidenza di queste modifiche, le nuove spese incluse nell'ICC sono state rilevate sin da questa edizione dell'indagine e di esse si dà sinteticamente conto nel paragrafo *L'andamento della spesa*.

Nell'indagine, come di consueto, sono inoltre acquisite le informazioni sulle commissioni applicate e sugli interessi connessi ad eventuali scoperti e affidamenti in conto corrente.

La rilevazione svolta nel 2020 è stata condotta su 12.705 conti correnti bancari e 900 conti correnti postali, selezionati a partire rispettivamente da 608 sportelli bancari e 45 sportelli postali; il dato dei conti bancari include 698 conti *on line* non riferibili a sportelli <sup>(2)</sup>.

1 Le condizioni economiche sono indicate nella misura massima se favorevoli all'intermediario e nella misura minima se favorevoli al cliente.

2 La numerosità campionaria è diminuita rispetto alle precedenti edizioni; in particolare, i conti correnti bancari sono diminuiti di 137 unità rispetto allo scorso anno, riflettendo le difficoltà operative in cui si sono venuti a trovare alcuni sportelli durante il periodo della rilevazione, che è coinciso con la fase più acuta della recente pandemia. Ciò ha influito lievemente sulla precisione delle stime: l'errore standard della spesa media è stato pari a 1,5 euro (1,3 euro nelle edizioni precedenti; si veda la sezione A2 dell'appendice statistica).

## PRINCIPALI RISULTATI

Nel 2019 la spesa per la gestione di un conto corrente è cresciuta di 1,6 euro rispetto all'anno precedente, attestandosi a 88,5 euro <sup>(3)</sup><sup>(4)</sup>: si tratta di una crescita modesta se confrontata con quella dell'anno precedente, allorché la spesa crebbe di 7,5 euro.

Per i conti bancari *online* la spesa di gestione è sensibilmente aumentata (5,9 euro, 0,2 nel 2018); per i conti correnti postali essa è lievemente diminuita dopo l'accelerazione dell'anno precedente (-0,7 euro, 5,0 euro nel 2018).

L'aumento della spesa è dipeso dalle modifiche nella composizione del paniere di servizi e operazioni, estrinsecatesi attraverso l'accresciuta detenzione di carte di pagamento ed il maggior numero di operazioni, soprattutto bonifici. La variazione delle commissioni ha invece lasciato sostanzialmente invariata la spesa: a parità di operazioni e servizi fruiti, la spesa complessiva di gestione di un conto corrente sarebbe diminuita di poco meno di 0,2 euro.

La commissione per la messa a disposizione dei fondi (MDF) applicata nei contratti di apertura di credito in conto corrente è stata pari all'1,8 per cento del credito accordato, in modesta crescita rispetto all'anno precedente (1,7 per cento); le commissioni unitarie di istruttoria veloce (CIV), applicate nel caso di sconfinamenti e scoperti di conto corrente, sono diminuite da 20,6 a 17,9 euro. È infine cresciuta la percentuale di clienti esentati dal pagamento della CIV (dall'83 all'89 per cento) e della MDF (dal 40 al 42 per cento).

## L'ANDAMENTO DELLA SPESA

Nel 2019 la spesa di gestione di un conto corrente bancario è stata di 88,5 euro, 1,6 euro in più rispetto al 2018 (fig. 1); si tratta del quarto aumento consecutivo della spesa, sebbene in netta decelerazione rispetto all'anno precedente.

L'aumento della spesa deriva prevalentemente dalla mutata operatività della clientela: ipotizzando che il paniere di servizi fruiti e operazioni effettuate nel 2019 sia costante e uguale a quello del 2018, la variazione di spesa attribuibile al solo cambiamento delle commissioni sarebbe stata pari a -0,2 euro (fig. 2). Nel 2018, invece, la crescita della spesa di gestione era stata determinata dall'aumento quasi generalizzato delle commissioni: a parità di servizi fruiti, la crescita stimata della spesa di gestione era pari a 11,5 euro.

Le *spese fisse*, che rappresentano circa i due terzi della spesa complessiva ed ammontano a 57,6 euro, sono aumentate di 2,1 euro. La crescita è ascrivibile ai canoni di base (1,6 euro, 3,9 euro nel 2018), per i quali è stato riscontrato un

3 Le stime si riferiscono sempre ai dati raccolti presso gli sportelli bancari; per le stime della spesa dei conti bancari *on line* e dei conti postali si rimanda al paragrafo *Gli altri tipi di conto*.

4 Salvo espressa indicazione, le stime sono sempre riferite a dati campionari pesati. Il sistema di ponderazione permette di tenere conto del disegno complessivo del campione. L'adozione del sistema di pesi non produce sostanziali differenze rispetto agli indicatori non ponderati: la media non pesata della spesa media di gestione è pari a 89,9 euro (cfr. appendice statistica, sezione A2).

maggiore canone annuo (da 52,7 a 53,2 euro) ed una maggiore quota di clienti tenuti al pagamento del canone stesso (dal 66 al 69 per cento; fig. 2 e tav. A6). Sono inoltre aumentate, di poco più di un euro, le “altre spese fisse”, nelle quali confluiscono servizi eterogenei e residuali come quelli per la tenuta dei dossier titoli o per la liquidazione periodica.

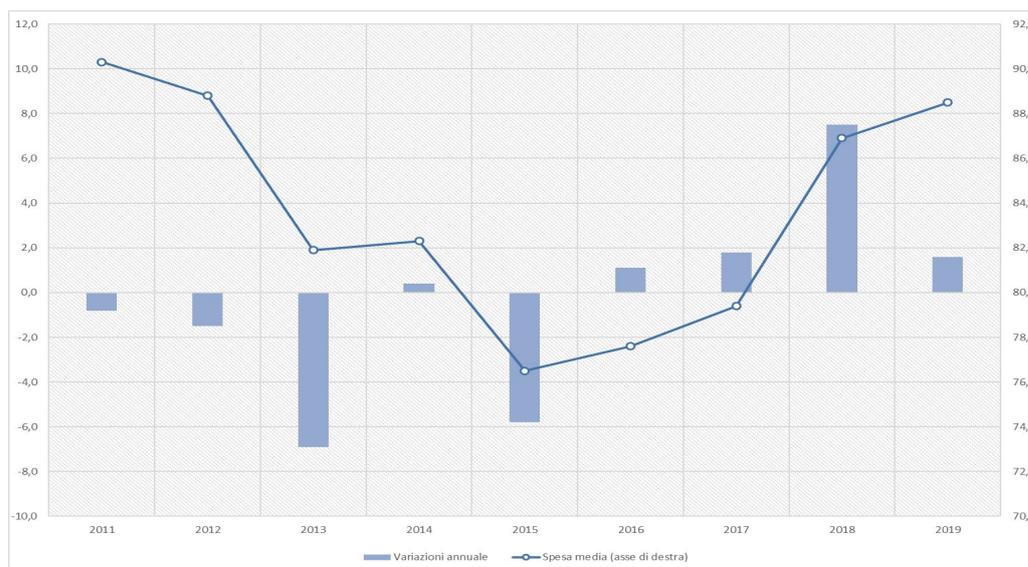
I canoni delle carte di credito e di debito sono diminuiti rispettivamente di 1,0 e 0,6 euro; tali diminuzioni non hanno prodotto significative riduzioni nella spesa, essendo contemporaneamente aumentata la quota di clienti detentori di una carta di credito (dal 36 al 37 per cento) e di una carta di debito (dal 96 al 98 per cento).

Le *spese variabili* sono diminuite di poco più di 0,5 euro, scendendo complessivamente a 30,9 euro. La maggiore variazione è riconducibile alla spesa per pagamenti automatici, diminuita di 1,7 euro; in tutti gli altri casi, l'ordine di grandezza delle variazioni della spesa è stato modesto e mai superiore a 0,4 euro (fig. 2 e tav. A6).

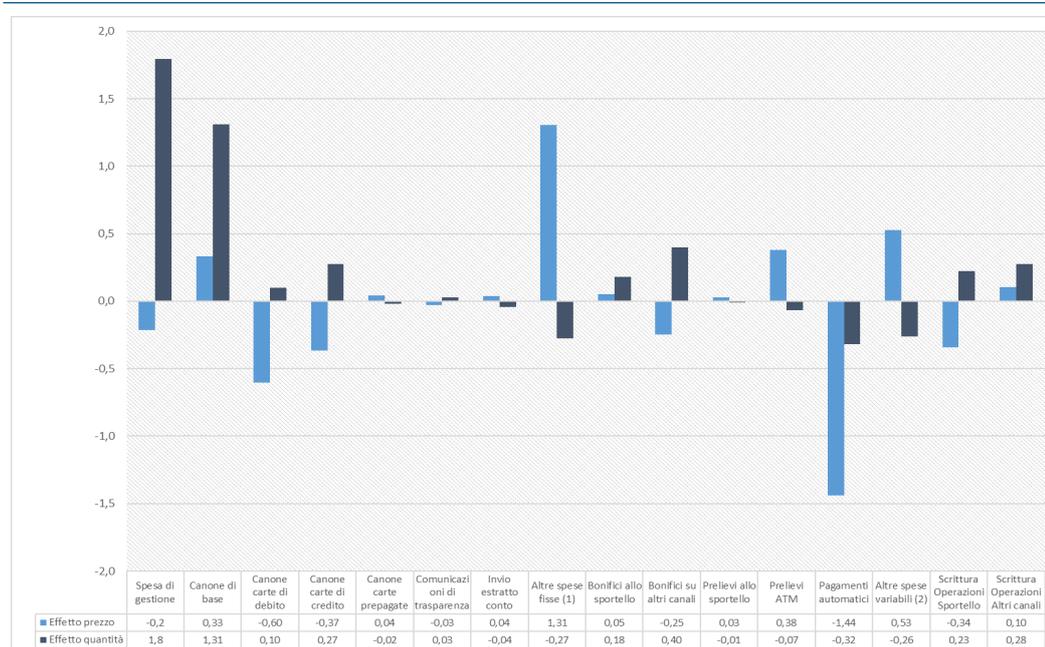
Verso l'ICC: dal primo gennaio 2020 sono entrate in vigore le nuove disposizioni in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”; le modifiche incidono sulla quantificazione della spesa complessiva di gestione di un conto, poiché fanno rientrare nel nuovo Indicatore dei Costi Complessivi (l'ICC, che sostituisce l'ISC) nuove spese. In particolare, tra le spese fisse per il rilascio delle carte di pagamento sono inclusi non solo i canoni, come previsto nella formulazione dell'ISC in vigore sino al dicembre 2019, ma anche le spese per l'emissione della carta. L'ICC è calcolato al netto degli oneri fiscali; esso, tuttavia, riporta con separata evidenza l'imposta di bollo se a carico del consumatore.

Figura 1

**SPESE DI GESTIONE DEI CONTI CORRENTI**  
(euro)



### CONTRIBUTI ALLA VARIAZIONE DELLA SPESA DI GESTIONE DEL CONTO CORRENTE (euro)



L'effetto quantità per i "Canoni di base" e le "Altre spese fisse" si riferisce alla variazione della proporzione di clienti che ha effettivamente sostenuto la spesa; per le carte di debito, di credito e per le carte prepagate si riferisce alla proporzione di clienti detentori di una carta.

Nel 2019 le spese per l'emissione e la gestione delle carte di debito e di credito diverse dai canoni sono state rispettivamente pari a 1,7 e a 0,5 euro; l'imposta di bollo è stata di 17,2 euro. Includendo queste voci, la spesa di gestione di un conto corrente sale a 107,9 euro.

## LA SPESA IN BASE AI PROFILI DELLA CLIENTELA

La normativa di trasparenza prevede che il consumatore, prima di sottoscrivere il contratto, sia informato del costo ipotetico complessivo per l'utilizzo del conto prescelto attraverso un indicatore sintetico di costo (ISC/ICC, si veda la nota metodologica). Inoltre, in occasione delle comunicazioni periodiche, il consumatore deve potere confrontare con l'ISC le spese effettivamente sostenute, per verificare la congruenza del profilo tariffario rispetto alle proprie esigenze.

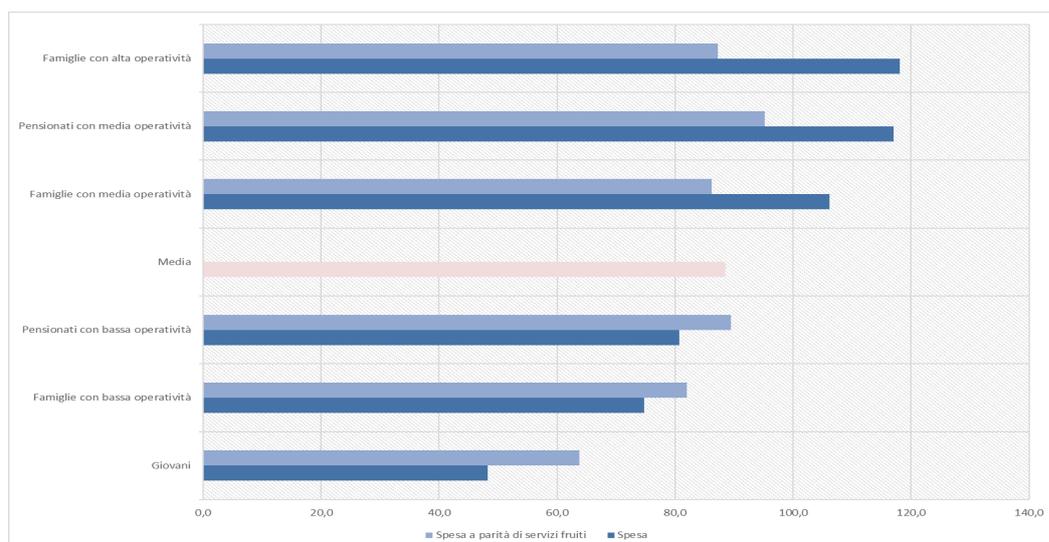
Nel 2019, i clienti che hanno sostenuto una spesa di gestione del conto corrente inferiore all'ISC costituiscono il 73,5 per cento del totale (75,3 per cento nel 2018); per questi clienti la spesa media è stata di 75,9 euro a fronte di un ISC di 200,2 euro. Il restante 26,5 per cento ha speso mediamente 138,5 euro, a fronte di un ISC medio pari a 78,4 euro. Lo scostamento tra la spesa effettiva e l'ISC può dipendere da un'operatività diversa da quella prevista nel profilo di operatività tipo come pure da un livello delle commissioni applicate inferiore a quello massimo pubblicizzato.

La spesa di gestione mostra un'ampia variabilità tra i raggruppamenti della clientela: è meno elevata per i clienti con un profilo di operatività semplificato (“giovani”, “famiglie” e “pensionati” a bassa operatività); è maggiore per i profili di consumo più sofisticati.

Tale variabilità deriva principalmente dalla specifica composizione del paniere di servizi bancari fruiti, piuttosto che da differenze tariffarie: i divari di spesa, infatti, si attenuano considerevolmente, una volta che si sterilizza la spesa rispetto al paniere dei servizi fruiti. Ad esempio, lo scarto di spesa tra i conti correnti “giovani” e i conti correnti delle “famiglie ad alta operatività” pari a 69,8 euro, scende a 23,5 euro (fig. 3), assumendo che i due raggruppamenti siano uniformi rispetto al numero di carte di pagamento (di debito, di credito, prepagate), al numero e al tipo di operazioni effettuate (prelievi, bonifici, pagamenti automatici), al tipo di canale impiegato (sportello, atm, canali telematici).

Figura 3

### SPESA DI GESTIONE IN BASE AL PROFILO DELLA CLIENTELA (euro)



## ONERI E REMUNERAZIONI DEI CONTI CORRENTI

Agli affidamenti e agli sconfinamenti possono essere applicati interessi e commissioni; queste ultime includono la commissione di istruttoria veloce (CIV), applicata nel caso di sconfinamenti, determinata in misura fissa ed espressa in valore assoluto, e la commissione per la messa a disposizione fondi (MDF), commisurata all'importo e alla durata dell'affidamento (per una descrizione più accurata delle commissioni si veda la nota metodologica).

**CIV** – Gli oneri sugli sconfinamenti e sugli scoperti di conto ammontano mediamente a 17,9 euro, un dato in sensibile diminuzione rispetto all'anno precedente,

allorché la CIV era stata pari a 20,6 euro (tav. 1); la diminuzione della CIV contrattuale è stata anche più marcata e pari a 4,1 euro, attestandosi a 26,9 euro. La quota di conti esentati dal pagamento della commissione si è ampliata rispetto all'anno precedente, passando dall'83 all'89 per cento dei conti sconfinanti. La riduzione della CIV è stata accompagnata dalla minore frequenza con cui i correntisti sconfinano e anche dalla minore durata dell'evento. A fronte di questo beneficio si osserva un lieve incremento dei tassi applicati sugli sconfinamenti e gli scoperti di conto, cresciuti dal 9,5 al 9,8 per cento.

Tavola 1

ONERI CORRISPOSTI SULLE SOMME PRESE IN PRESTITO		
Variabili (1) (2)	2018	2019
CIV unitaria euro	20,6	17,9
CIV contrattuale (3) euro	31,0	26,9
Sconfinamento massimo euro	1.527	2.110
Numero sconfinamenti	15,6	15,2
Numero sconfinamenti onerosi	3,8	3,5
Giorni di sconfinamento (4)	97,3	93,4
Tasso di interesse sugli sconfinamenti (5) val. %	9,5	9,8
MDF (6) val. %	1,7	1,8
Fido accordato euro	5.644	6.406
Tasso di interesse sugli utilizzi entro il fido (5) val. %	9,4	7,1

(1) Le stime della CIV e della MDF sono calcolate con riferimento ai soli conti sui quali sono state effettivamente applicate. – (2) Le stime della MDF, del fido accordato e del tasso di interesse sugli utilizzi entro il fido sono riferite ai soli conti affidati; per tutte le altre variabili riportate in questa tavola le stime sono riferite sia ai conti affidati sia ai conti privi di aperture di credito in conto corrente. – (3) Importo unitario della commissione di istruttoria veloce applicabile al 31 dicembre. – (4) Numero totale di giorni di sconfinamento osservati nell'anno. – (5) Corrispondente al tasso annuo nominale (TAN). – (6) Calcolata in rapporto al credito accordato. Non rientrano nella commissione le imposte, le spese notarili, gli oneri conseguenti a inadempimenti del cliente, le spese per l'iscrizione di ipoteca, le spese a fronte di servizi di pagamento per l'utilizzo dell'affidamento.

**MDF** – Sui conti correnti collegati ad un contratto di apertura di credito in conto corrente, la MDF applicata è stata pari al 1,8 per cento del credito affidato, in lieve aumento rispetto al 2018 (1,7 per cento; tav. 1); la quota di conti esentati dal pagamento della commissione si è ampliata rispetto all'anno precedente, passando dal 40 al 42 per cento dei conti affidati. I tassi applicati sugli affidamenti sono diminuiti dal 9,4 al 7,1 per cento.

**La remunerazione dei depositi** – Il 76,1 per cento dei clienti, che non ha registrato scoperti di conto o sconfinamenti nel corso del 2019, ha detenuto una giacenza media di 6.099 euro (1.553 euro in più rispetto all'anno precedente); il tasso di remunerazione dei depositi è stato pari allo 0,6 per cento.

## ALTRI TIPI DI CONTO

**I conti correnti on line** – I conti on line costituiscono una tipologia di conto rivolta a consumatori che intendono svolgere operazioni prevalentemente tramite canali virtuali.

Nel 2019 la spesa di gestione di un conto on line è stata pari a 21,4 euro, 5,9 euro in più rispetto all'anno precedente; l'aumento è stato determinato principalmente dalle maggiori spese fisse e, tra queste, dai maggiori canoni di base unitari (tav. A7).

La spesa dei conti on line, rispetto a quella dei conti bancari convenzionali, che pure offrono il medesimo spettro di servizi eseguibili online, si attesta su un livello significativamente inferiore: il divario di spesa, pari a 67,2 euro, deriva principalmente da una struttura tariffaria più conveniente, piuttosto che dalla diversa composizione del paniere di servizi fruiti.

La differenza maggiore si ravvisa nelle spese fisse e, tra queste, nei canoni di base (30 euro); non soltanto si osserva una minore percentuale dei clienti tenuti al pagamento dei canoni (il 27 per cento della clientela online contro il 69 di quella tradizionale), ma anche lo stesso canone di base dei conti è inferiore e pari al 45 per cento dei conti convenzionali.

Anche la spesa per le carte di pagamento associate ai conti on line risulta inferiore per effetto dei minori canoni; infine, il limitato ammontare delle “altre spese fisse” spiega una minore spesa di 5,8 euro.

Le minori spese variabili, quasi 9 euro in meno, sono riferibili alle spese di scritturazione contabile, sostanzialmente gratuite per i conti on line. Anche per i prelievi di contanti presso gli ATM, i bonifici on line e i pagamenti automatici, le commissioni sono molto più favorevoli per la clientela on line.

Le differenze nei livelli di operatività non suggeriscono una netta distinzione tra le due tipologie di conti: sono 170 le operazioni effettuate in un anno su un conto on line contro le 161 di un conto convenzionale; inoltre, l'incidenza delle operazioni disposte tramite internet nei conti on line, pari al 72,7 per cento del totale delle operazioni, non è sostanzialmente dissimile da quella riscontrata nei conti convenzionali, pari al 67,7 per cento.

***I conti correnti postali*** – Nel 2019 la spesa di gestione di un conto postale è rimasta sostanzialmente invariata e pari a 54,1 euro, 0,7 euro in meno rispetto all'anno precedente. L'unica variazione apprezzabile è attribuibile alla maggiore spesa per canoni di base (1,3 euro), che a sua volta riflette un lieve incremento del canone e una maggiore percentuale di clienti tenuti al pagamento del canone (tav. A8).

La spesa di gestione dei conti correnti postali rimane inferiore a quella dei conti bancari. La differenza, pari a 34,4 euro, è riconducibile alla spesa per canoni, alle “altre spese fisse” e alle spese di scritturazione contabile.

Il divario di spesa tra le due tipologie di spesa è attribuibile sia alla particolare composizione del paniere di servizi e operazioni sia alla struttura tariffaria. La clientela postale, infatti, fruisce saltuariamente di servizi come la tenuta di dossier titoli che alimentano le “altre spese fisse” (l'un per cento dei clienti postali contro il 19 per cento dei clienti bancari); anche la percentuale di clienti titolari di almeno una carta di credito è molto più bassa tra i conti postali (l'11 contro il 37 per cento). Sussistono

apprezzabili differenze anche sotto il profilo tariffario, con riferimento ai canoni di base e ai canoni per le carte di credito <sup>(5)</sup>.

Relativamente alle spese variabili, le maggiori differenze sono attribuibili principalmente alle spese di scrittura delle operazioni effettuate allo sportello, sostanzialmente gratuite per i conti postali, e alle minori spese per i pagamenti automatici e per i prelievi di contante presso gli ATM.

---

5 Le carte di credito sono collocate dall'operatore postale ed emesse da intermediari autorizzati.

## NOTA METODOLOGICA

### I profili ISC/ICC

La normativa di trasparenza prevede l'obbligo per gli intermediari di riportare nei fogli informativi e negli estratti conto dei conti correnti destinati ai consumatori un Indicatore Sintetico di Costo (ISC), determinato in base ai livelli di operatività e alle caratteristiche socio-anagrafiche della clientela individuati dalla Banca d'Italia. I profili di utilizzo sono stati elaborati tenendo conto dei risultati di un'indagine statistica del 2009 con il coinvolgimento dell'Associazione Bancaria Italiana e del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti. L'ISC comprende tutte le spese e le commissioni che sarebbero addebitate al cliente-tipo nel corso dell'anno, al netto degli interessi e delle commissioni su eventuali scoperti di conto corrente e degli oneri fiscali. Nel questionario è stato chiesto di indicare per ciascun cliente il profilo e il corrispondente ISC pubblicizzato nel foglio informativo. I sei profili di operatività per i conti correnti con un sistema di tariffazione forfetario (c.d. a pacchetto) sono: "giovani", "famiglie" con operatività bassa, media o elevata; "pensionati" con operatività bassa o media. Specifici profili ISC sono riferibili infine ai "conti di base". I costi dei conti con un sistema di tariffazione a consumo (c.d. ordinari) sono invece riferiti a un singolo profilo con operatività bassa caratterizzato da esigenze specifiche (ad esempio, conti usati in via occasionale in quanto il cliente è titolare di un altro conto corrente e conti per l'appoggio del dossier titoli o per l'addebito delle rate del mutuo).

Dal primo gennaio 2020 sono entrate in vigore nuove disposizioni di trasparenza per i conti correnti e i conti di pagamento offerti a consumatori, a seguito del recepimento nel nostro ordinamento della Direttiva 2014/92/UE (*Payment Account Directive* – PAD).

In particolare, per aumentare il livello di trasparenza delle condizioni contrattuali e agevolare il confronto tra le offerte commerciali dei diversi operatori, sono stati introdotti due documenti – redatti secondo un formato standard adottato con regolamento della Commissione UE – per fornire ai consumatori alcune informazioni rilevanti sia nella fase precontrattuale (Documento informativo sulle spese o *Fee Information Document* – FID – Regolamento UE 2018/34), sia durante l'esecuzione del rapporto contrattuale (Riepilogo delle spese o *Statement of fees* – SOF – Regolamento UE 2018/33).

Le nuove disposizioni richiedono inoltre di indicare sia nel Documento informativo sulle spese (FID) sia nel Riepilogo sulle spese (SOF) un Indicatore dei Costi Complessivi (ICC) che sostituisce l'ISC. Il calcolo del nuovo indicatore avviene in base a profili di operatività analoghi a quelli utilizzati per l'elaborazione dell'ISC, ma include nuove spese in passato non considerate, come ad esempio le spese di emissione delle carte.

## Le commissioni sugli affidamenti e gli scoperti di conto corrente

Le commissioni applicabili agli affidamenti e agli sconfinamenti includono una commissione onnicomprensiva per la messa a disposizione fondi (MDF), applicabile alle aperture di credito regolate in conto corrente, e la commissione di istruttoria veloce (CIV), applicabile agli sconfinamenti.

La MDF è una commissione onnicomprensiva commisurata alla somma messa a disposizione del cliente e alla durata dell'affidamento. L'ammontare della commissione è liberamente determinato nel contratto ma non può eccedere lo 0,5 per cento, per trimestre, della somma affidata. La caratteristica dell'onnicomprendività comporta che non possano essere previsti ulteriori oneri in relazione alla messa a disposizione dei fondi e all'utilizzo dei medesimi. Sulle somme effettivamente utilizzate dal cliente si applica inoltre il tasso di interesse pattuito in relazione alla durata degli utilizzi.

La CIV è una commissione determinata, per ciascun contratto, in misura fissa ed espressa in valore assoluto; è diretta a recuperare i costi mediamente sostenuti dalla banca per lo svolgimento dell'attività di istruttoria in caso di sconfinamento. La banca, infatti, nel caso di sconfinamenti, svolge una serie di attività interne (accesso alle banche dati, ricerche sul cliente, etc.), il cui costo può essere recuperato con l'addebito della CIV. Alla clientela devono comunque essere comunicati i casi in cui viene svolta un'attività di istruttoria veloce; la commissione può essere applicata solo in questi casi.

La normativa prevede espressamente alcuni casi in cui la commissione di istruttoria veloce non può essere addebitata. In particolare, la CIV non è dovuta quando:

- nei rapporti con i consumatori ricorrono entrambi i seguenti presupposti:
  - ✓ lo sconfinamento, anche se derivante da più addebiti, è inferiore o pari a 500 euro;
  - ✓ lo sconfinamento non ha durata superiore a sette giorni consecutivi. Il consumatore beneficia di questa esclusione per un massimo di una volta per ciascuno dei quattro trimestri di cui si compone l'anno solare;
- lo sconfinamento ha avuto luogo per effettuare un pagamento a favore dell'intermediario;
- lo sconfinamento non ha avuto luogo perché l'intermediario non vi ha acconsentito;
- lo sconfinamento è solo sul saldo per valuta.

Le banche, nell'ambito della propria autonomia negoziale, possono prevedere condizioni di maggiore favore per la clientela rispetto a quanto previsto dalla disciplina (fissazioni di ulteriori franchigie, limite massimo di somme addebitabili, etc.). Per la remunerazione degli sconfinamenti è ammessa l'applicazione di un tasso di interesse sull'ammontare e per la durata dello sconfinamento.

# Appendice Statistica

## A1. LA COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE

Dal 2009 la Banca d'Italia conduce un'indagine annuale sul costo dei conti correnti bancari e postali appartenenti al settore delle famiglie consumatrici.

La rilevazione del 2020 è stata condotta su 12.705 conti correnti bancari e 900 conti correnti postali, selezionati a partire rispettivamente da 608 sportelli bancari e 45 sportelli postali; il dato riferibile ai conti bancari include 698 conti *on line* non riferibili a sportelli. La numerosità degli sportelli bancari e postali è lievemente diminuita rispetto alle precedenti edizioni.

Il disegno di campionamento dell'indagine per i conti correnti bancari tradizionali è a due stadi: nel primo stadio gli sportelli bancari sono selezionati all'interno di strati costruiti in base alla provincia, al tipo di banca e al grado di concentrazione comunale dell'offerta bancaria <sup>(6)</sup>; nel secondo stadio, presso ciascuno sportello sono estratti casualmente 20 conti correnti.

I conti correnti *on line* sono stati selezionati presso 7 intermediari che offrono questo tipo di conto; il rapporto tra la numerosità campionaria di questi conti e la rispettiva popolazione è prossimo all'analoga proporzione tra il campione dei conti correnti tradizionali e la corrispondente popolazione.

Per BancoPosta, gli sportelli sono stati selezionati stratificando a livello regionale.

Per ridurre la variabilità delle stime sulle variazioni temporali dei fenomeni, sono selezionati gli stessi sportelli (unità di primo stadio) dell'indagine precedente; gli sportelli non più operativi sono sostituiti con sportelli appartenenti agli stessi strati.

Presso circa il 20 per cento degli sportelli sono reimpiegati i conti correnti dell'indagine precedente (unità panel); nel restante 80 per cento i conti correnti sono estratti casualmente. Anche l'inserimento di unità panel permette di effettuare stime più precise delle dinamiche temporali.

---

6 La stratificazione delle unità di primo stadio tiene in considerazione il tipo di banca, distinguendo i primi 5 gruppi (Unicredit, Intesa-Sanpaolo, Monte dei Paschi di Siena, UBI Banca, Banco Popolare) dalle BCC e dai rimanenti intermediari. Le BCC, anche se appartenenti a gruppi cooperativi, vengono considerate banche individuali: la differenziazione delle politiche commerciali adottate dalle singole componenti, è tale da farle ritenere, sotto il profilo strettamente commerciale, unità separate a sé stanti. Inoltre, si è considerato il grado di concentrazione comunale dell'offerta bancaria, misurato dal numero di sportelli per abitante, partizionando le unità di primo stadio in tre gruppi: alto (superiore al terzo quartile), medio (tra il primo e il terzo quartile) e basso (inferiore al primo quartile).



## A2. LA RILEVAZIONE DEI DATI E LA STIMA

La rilevazione dei dati è stata condotta tramite le Filiali della Banca d'Italia, che raccolgono i questionari compilati dagli intermediari ed effettuano una prima verifica. I dati sono poi sottoposti a ulteriori controlli di qualità, con l'obiettivo di intercettare eventuali dati anomali (*outliers*) e dati mancanti (*item non-response*); nei casi dubbi si richiedono chiarimenti direttamente agli sportelli segnalanti. Le stime vengono calcolate soltanto su conti con operatività non nulla nel corso dell'anno.

La partecipazione all'indagine è volontaria: il tasso di partecipazione è stato del 98,8 per cento tra gli sportelli bancari e postali contattati; 7 delle 9 banche contattate hanno fornito le informazioni richieste per i conti *on line*.

La stima degli aggregati riportati in questo documento utilizza per ogni unità del campione un coefficiente di ponderazione che, a livello di strato, tiene conto del rapporto tra numero di conti correnti rilevati e il corrispondente numero presente nell'universo di riferimento. Il sistema dei pesi tiene inoltre conto, attraverso una post-stratificazione, della distribuzione per anzianità di accensione, stimata sulla base dei dati osservati presso ciascuno sportello coinvolto nell'indagine.

Per una valutazione della stabilità dei risultati, le stime così ottenute sono poste a confronto con le corrispondenti stime non pesate. I risultati sono di norma simili, sia nei livelli sia nelle variazioni annuali.

Per verificare l'impatto degli *outliers* sulle stime della media, gli stimatori tradizionali sono inoltre confrontati con stimatori "robusti" in cui i valori esterni all'intervallo compreso tra il 1° e il 99° percentile sono posti pari al valore soglia dei percentili stessi (medie *winsorizzate*). Le stime *winsorizzate* delle medie sono in alcuni casi inferiori alle stime tradizionali, a causa della forte asimmetria che caratterizza le distribuzioni di alcune variabili considerate. Tuttavia, le variazioni temporali che si osservano appaiono, di norma, in linea con quelle ottenute con gli stimatori tradizionali. Nel commento ai risultati dell'indagine si è ritenuto di utilizzare dati pesati (<sup>7</sup>), ma non *winsorizzati*, in modo da includere nelle medie alcune osservazioni con valori elevati ma comunque realmente osservati e verificati.

Nelle tavole A2 e A3 sono riportate le stime sopra descritte e i relativi errori standard delle principali variabili dell'indagine, sia per i conti bancari che per i conti postali.

7 Per il calcolo degli stimatori tradizionali sono stati eliminati alcuni valori palesemente errati (come i costi negativi).

**CONTI BANCARI: STIMA ED ERRORI STANDARD DEGLI AGGREGATI DI SPESA**  
(euro)

Variabile	2017		2018		2019	
	media	errore standard	media	errore standard	media	errore standard
Dati non pesati						
Spese fisse	53,3	0,7	55,6	0,8	58,3	0,9
di cui: <i>canoni</i>	43,4	0,6	47,6	0,7	49,1	0,7
Spese variabili	27,6	0,8	31,4	0,8	31,6	0,9
di cui: <i>spese per disposizioni</i>	19,7	0,6	21,5	0,5	21,7	0,6
Spese totali	80,9	1,2	87,0	1,2	89,9	1,3
Dati pesati						
Spese fisse	52,8	0,8	55,5	0,8	57,6	1,0
di cui: <i>canoni</i>	42,9	0,7	48,1	0,7	49,2	0,8
Spese variabili	26,6	0,9	31,4	0,8	30,9	0,9
di cui: <i>spese per disposizioni</i>	19,7	0,7	22,3	0,6	21,5	0,6
Spese totali	79,4	1,3	86,9	1,3	88,5	1,5
Dati pesati e winsorizzati (1)						
Spese fisse	52,3	0,7	55,0	0,8	57,0	0,9
di cui: <i>canoni</i>	42,7	0,6	47,8	0,7	48,9	0,8
Spese variabili	24,3	0,6	29,6	0,7	28,7	0,7
di cui: <i>spese per disposizioni</i>	18,4	0,4	21,8	0,6	20,8	0,5
Spese totali	73,5	0,9	81,3	1,0	82,3	1,1

(1) Distribuzione winsorizzata al 1° e 99° percentile.

**CONTI POSTALI: STIMA ED ERRORI STANDARD DEGLI AGGREGATI DI SPESA**  
(euro)

Variabile	2017		2018		2019	
	media	errore standard	media	errore standard	media	errore standard
Dati non pesati						
Spese fisse	37,3	0,9	38,9	1,2	38,6	1,2
di cui: <i>canoni</i>	36,4	0,9	38,4	1,2	38,4	1,2
Spese variabili	13,5	1,0	16,4	1,2	15,6	1,1
di cui: <i>spese per disposizioni</i>	13,2	1,0	15,6	1,1	15,4	1,1
Spese totali	50,8	1,3	55,3	1,9	54,2	1,5
Dati pesati						
Spese fisse	36,7	0,9	38,1	1,1	38,6	1,1
di cui: <i>canoni</i>	35,9	0,9	37,6	1,1	38,3	1,2
Spese variabili	13,1	1,0	16,7	1,4	15,5	1,2
di cui: <i>spese per disposizioni</i>	12,8	1,0	15,3	1,0	15,3	1,2
Spese totali	49,8	1,3	54,8	1,9	54,1	1,4
Dati pesati e winsorizzati (1)						
Spese fisse	36,4	0,9	38,1	1,1	38,6	1,1
di cui: <i>canoni</i>	35,9	0,9	37,6	1,1	38,3	1,2
Spese variabili	12,9	0,9	16,3	1,3	15,5	1,2
di cui: <i>spese per disposizioni</i>	12,5	0,9	14,9	0,9	15,3	1,2
Spese totali	49,0	1,2	54,2	1,8	53,9	1,4

(1) Distribuzione *winsorizzata* al 1° e 99° percentile.

## A3. TAVOLE DI DETTAGLIO

Tavola A4

### SPESA DI GESTIONE DEI CONTI CORRENTI PER TIPO DI CONTO NEL 2019 (unità ed euro)

Tipo di conto corrente	Bancari - Convenzionali	Bancari - <i>On line</i>	Postali
Numero osservazioni	12.007	698	900
Media	88,5	21,4	54,1
Minimo	0,0	0,0	0,0
Primo decile	9,4	0,0	10,5
Primo quartile	35,0	0,0	38,0
Mediana	72,4	13,3	49,8
Terzo quartile	118,3	31,9	65,1
Ultimo decile	176,5	56,1	93,2
Massimo	1313,0	291,1	264,8

**PRINCIPALI COMPONENTI DI SPESA DEI CONTI CORRENTI BANCARI:  
MEDIE DI POSIZIONE (1)**  
*(unità ed euro)*

Anno	Primo decile	Primo quartile	Mediana	Terzo quartile	Ultimo decile
Numero di operazioni					
2017	20	51	109	211	333
2018	19	48	109	218	349
2019	18	46	112	234	373
Spese fisse (A)					
2017	1,0	19,0	46,0	76,9	108,5
2018	0,0	19,5	48,0	80,7	116,2
2019	0,1	17,0	50,0	85,4	119,1
di cui: canoni					
2017	0,0	12,0	36,0	64,5	94,0
2018	0,0	12,0	40,5	72,0	105,0
2019	0,0	12,4	42,0	74,0	108,7
Spese variabili (B)					
2017	0,0	0,0	8,8	30,2	69,5
2018	0,0	1,1	12,0	38,5	84,8
2019	0,0	1,0	10,5	35,7	82,5
di cui: spese per disposizioni					
2017	0,0	0,0	6,5	23,5	52,4
2018	0,0	0,0	7,8	28,0	63,0
2019	0,0	0,0	7,4	26,0	57,9
Spese totali					
2017	9,6	31,5	64,2	105,3	160,5
2018	8,5	35,2	72,8	118,9	175,9
2019	9,4	35,0	72,4	118,3	176,5

(1) Le stime riportate a partire dalla tavola A5 non includono quelle riferibili ai conti correnti postali e ai conti correnti *on line*.

## SPESA DI GESTIONE DEI CONTI CORRENTI PER TIPO DI SPESA

(euro)

Capitolo di spesa	2018			2019			Variazione assoluta		
	Numero operazioni (1)	Costo unitario	Spesa	Numero operazioni (1)	Costo unitario	Spesa	Numero operazioni (1)	Costo unitario	Spesa
<b>Spese fisse</b>									
Canone di base	0,66	52,72	34,97	0,69	53,20	36,61	0,02	0,48	1,64
Carte di debito	0,96	5,85	5,61	0,98	5,23	5,11	0,02	-0,62	-0,50
Carte di credito	0,36	20,09	7,16	0,37	19,10	7,07	0,01	-0,99	-0,09
Carte prepagate	0,15	2,45	0,36	0,14	2,77	0,38	-0,01	0,32	0,03
Comunicazioni di trasparenza	1,67	0,25	0,42	1,77	0,23	0,42	0,10	-0,02	0,00
Invio estratto conto	4,61	0,34	1,56	4,48	0,35	1,56	-0,13	0,01	-0,01
Altre spese fisse (2)	0,20	26,86	5,46	0,19	33,63	6,49	-0,01	6,77	1,03
<b>Spese variabili</b>									
Bonifici allo sportello	1,28	2,44	3,12	1,35	2,47	3,35	0,07	0,04	0,23
Bonifici su altri canali	4,45	0,67	2,99	5,04	0,62	3,14	0,59	-0,05	0,15
Prelievi allo sportello	3,20	0,06	0,19	3,00	0,07	0,21	-0,20	0,01	0,02
Prelievi ATM	22,72	0,30	6,73	22,49	0,31	7,04	-0,23	0,02	0,31
Pagamenti automatici	17,89	0,31	5,48	16,85	0,22	3,72	-1,04	-0,09	-1,76
Altre spese variabili (3)	3,34	1,13	3,76	3,11	1,30	4,03	-0,23	0,17	0,27
Scritture allo sportello	50,07	0,11	5,52	52,11	0,10	5,40	2,04	-0,01	-0,12
Scritture su altri canali	101,60	0,04	3,61	109,39	0,04	4,00	7,79	0,00	0,38

(1) Per i "canoni di base" e le "Altre spese fisse" il numero di operazioni si riferisce alla proporzione di clienti che ha effettivamente sostenuto la spesa; per le carte di debito, credito e le carte prepagate il numero di operazioni si riferisce al numero medio di carte detenute dal cliente medio ovvero alla proporzione media di clienti detentori di una carta. – (2) Includono altre eventuali spese fisse, diverse da imposte e canoni, quali ad esempio il costo per la tenuta dei dossier titoli o le spese fisse di liquidazione periodica. – (3) Includono le commissioni addebitate per servizi occasionali quali, ad esempio, i pagamenti ricevuti tramite bonifico, i pagamenti di imposte e tasse, l'emissione di assegni, i versamenti in ogni forma, le richieste di movimentazione del conto.

## SPESA DI GESTIONE: DEI CONTI CORRENTI BANCARI ON LINE

(euro)

Capitolo di spesa	2018			2019			Variazione assoluta		
	Numero operazioni (1)	Costo unitario	Spesa	Numero operazioni (1)	Costo unitario	Spesa	Numero operazioni (1)	Costo unitario	Spesa
<b>Spese fisse</b>									
Canone di base	0,26	8,72	2,24	0,27	24,36	6,60	0,01	15,64	4,36
Carte di debito	1,13	0,29	0,33	1,11	0,28	0,31	-0,02	-0,02	-0,02
Carte di credito	0,38	8,90	3,35	0,43	9,48	4,05	0,05	0,58	0,70
Carte prepagate	0,18	2,76	0,48	0,19	2,93	0,57	0,02	0,18	0,08
Comunicazioni di trasparenza	1,85	0,02	0,04	1,39	0,02	0,03	-0,46	0,00	-0,01
Invio estratto conto	5,06	0,03	0,13	5,00	0,03	0,13	-0,06	0,00	-0,01
Altre spese fisse (2)	0,07	14,24	0,94	0,03	21,62	0,71	-0,03	7,38	-0,23
<b>Spese variabili</b>									
Bonifici allo sportello	0,12	4,33	0,53	0,08	4,09	0,31	-0,05	-0,23	-0,22
Bonifici su altri canali	10,92	0,03	0,38	11,65	0,05	0,55	0,72	0,01	0,18
Prelievi allo sportello	0,15	0,23	0,04	0,12	0,18	0,02	-0,04	-0,05	-0,01
Prelievi ATM	19,36	0,16	3,06	18,47	0,24	4,39	-0,88	0,08	1,33
Pagamenti automatici	17,02	0,06	1,08	18,83	0,03	0,63	1,81	-0,03	-0,45
Altre spese variabili (3)	1,23	2,13	2,63	1,08	2,33	2,51	-0,16	0,19	-0,12
Scritture allo sportello	50,26	0,00	0,00	47,36	0,01	0,25	-2,90	0,01	0,24
Scritture su altri canali	104,08	0,00	0,24	125,86	0,00	0,31	21,78	0,00	0,07

(1) Per i "canoni di base" e le "Altre spese fisse" il numero di operazioni si riferisce alla proporzione di clienti che ha effettivamente sostenuto la spesa; per le carte di debito, credito e le carte prepagate il numero di operazioni si riferisce al numero medio di carte detenute dal cliente medio ovvero alla proporzione media di clienti detentori di una carta. (2) Includono altre eventuali spese fisse, diverse da imposte e canoni, quali ad esempio il costo per la tenuta dei dossier titoli o le spese fisse di liquidazione periodica. (3) Includono le commissioni addebitate per servizi occasionali quali, ad esempio, i pagamenti ricevuti tramite bonifico, i pagamenti di imposte e tasse, l'emissione di assegni, i versamenti in ogni forma, le richieste di movimentazione del conto.

## SPESA DI GESTIONE: CONTI CORRENTI POSTALI

(euro)

Capitolo di spesa	2018			2019			Variazione assoluta		
	Numero operazioni (1)	Costo unitario	Spesa	Numero operazioni (1)	Costo unitario	Spesa	Numero operazioni (1)	Costo unitario	Spesa
Spese fisse									
Canone di base	0,74	42,77	31,80	0,76	43,28	33,07	0,02	0,51	1,27
Carte di debito	1,15	3,18	3,65	1,12	2,84	3,19	-0,02	-0,35	-0,46
Carte di credito	0,12	18,93	2,20	0,11	18,63	2,03	-0,01	-0,30	-0,17
Carte prepagate	0,00	0,00	0,00	0,03	2,24	0,06	0,02	2,24	0,06
Comunicazioni di trasparenza	1,11	0,02	0,02	1,13	0,00	0,00	0,02	-0,02	-0,02
Invio estratto conto	5,43	0,00	0,02	4,86	0,02	0,09	-0,57	0,01	0,07
Altre spese fisse (2)	0,02	21,63	0,39	0,01	26,11	0,17	-0,01	4,48	-0,22
Spese variabili									
Bonifici allo sportello	1,80	2,59	4,65	1,74	2,48	4,33	-0,05	-0,11	-0,32
Bonifici su altri canali	1,93	0,71	1,38	2,30	0,83	1,91	0,37	0,12	0,53
Prelievi allo sportello	5,19	0,00	0,00	4,34	0,03	0,11	-0,85	0,02	0,11
Prelievi ATM	30,83	0,15	4,54	30,05	0,15	4,55	-0,78	0,00	0,00
Pagamenti automatici	13,94	0,07	1,01	15,30	0,07	1,01	1,37	-0,01	-0,01
Altre spese variabili (3)	6,64	0,56	3,73	2,38	1,42	3,39	-4,26	0,86	-0,34
Scritture allo sportello	80,20	0,00	0,01	87,22	0,00	0,01	7,02	0,00	0,01
Scritture su altri canali	86,01	0,02	1,36	101,13	0,00	0,16	15,13	-0,01	-1,21

(1) Per i "canoni di base" e le "Altre spese fisse" il numero di operazioni si riferisce alla proporzione di clienti che ha effettivamente sostenuto la spesa; per le carte di debito, credito e le carte prepagate il numero di operazioni si riferisce al numero medio di carte detenute dal cliente medio ovvero alla proporzione media di clienti detentori di una carta. (2) Includono altre eventuali spese fisse, diverse da imposte e canoni, quali ad esempio il costo per la tenuta dei dossier titoli o le spese fisse di liquidazione periodica. (3) Includono le commissioni addebitate per servizi occasionali quali, ad esempio, i pagamenti ricevuti tramite bonifico, i pagamenti di imposte e tasse, l'emissione di assegni, i versamenti in ogni forma, le richieste di movimentazione del conto.

Tavola A9

## SPESA DI GESTIONE PER FASCIA DI ANZIANITÀ

(euro)

Variabile	Anno	Apertura oltre 10 anni prima	Apertura tra 5 e 10 anni prima	Apertura tra 3 e 4 anni prima	Apertura 2 anni prima	Apertura da un anno
Spese fisse (A)	2017	67,2	49,5	38,5	34,4	32,0
	2018	70,4	52,0	39,1	37,1	31,0
	2019	73,0	53,0	39,1	33,7	37,0
di cui: <i>canoni</i>	2017	53,7	41,1	31,6	28,5	26,6
	2018	60,0	46,0	34,7	33,1	26,4
	2019	62,1	45,6	33,2	29,3	31,7
Spese variabili (B)	2017	28,8	28,4	22,0	22,1	21,9
	2018	35,7	28,9	26,6	30,7	25,1
	2019	36,5	27,9	24,4	24,9	25,0
di cui: <i>spese per disposizioni</i>	2017	19,7	22,1	17,9	17,8	16,8
	2018	23,5	21,1	20,5	25,1	19,9
	2019	23,4	20,3	19,2	20,3	19,5
Spese totali (A+B)	2017	96,0	77,9	60,5	56,6	53,9
	2018	106,1	80,9	65,7	67,8	56,2
	2019	109,6	80,9	63,5	58,6	62,0

Tavola A10

## SPESA DI GESTIONE PER PROFILO ISC DELLA CLIENTELA

(euro)

Variabile	Anno	Conto di base	Giovani	Famiglie ad operatività			Pensionati ad operatività		Conti a consumo
				bassa	media	elevata	bassa	media	
Spese fisse (A)	2017	64,2	26,3	50,9	57,7	60,7	50,3	55,3	64,7
	2018	47,8	33,7	53,3	60,2	65,7	55,5	65,0	68,5
	2019	54,7	26,2	53,3	67,7	68,2	63,2	76,2	69,2
di cui: <i>canoni</i>	2017	43,4	22,9	42,1	50,3	51,2	39,0	46,7	50,9
	2018	43,6	31,0	46,5	56,5	59,8	46,7	54,1	49,9
	2019	40,7	22,2	46,1	62,9	61,0	51,2	61,3	54,1
Spese variabili (B)	2017	22,2	20,2	22,1	34,8	44,6	14,5	27,9	38,4
	2018	42,7	22,4	22,6	42,3	50,0	19,7	36,2	47,3
	2019	13,9	22,1	21,5	38,4	49,9	17,6	40,8	51,1
di cui: <i>spese per disposizioni</i>	2017	16,8	17,4	16,0	28,1	35,7	10,4	19,9	21,9
	2018	35,3	18,8	15,6	30,9	38,3	13,4	24,7	25,4
	2019	6,3	18,1	14,2	30,5	38,3	11,0	27,8	28,7
Spese totali (A+B)	2017	86,4	46,5	73,0	92,5	105,3	64,8	83,1	103,2
	2018	90,4	56,1	75,8	102,5	115,8	75,2	101,1	115,8
	2019	..	48,3	74,8	106,2	118,1	80,8	117,1	120,3

**SPESA DI GESTIONE PER FASCIA DI OPERATIVITÀ**  
(euro)

Variabile	Anno	da 0 a 49	da 50 a 99	da 100 a 199	200 e oltre
Spese fisse (A)	2017	40,7	52,7	56,5	60,3
	2018	40,4	55,1	59,8	66,0
	2019	40,9	56,4	64,1	67,9
di cui: <i>canoni</i>	2017	30,4	41,4	45,9	52,4
	2018	34,2	47,0	51,9	58,4
	2019	33,8	47,4	54,3	59,6
Spese variabili (B)	2017	7,3	17,1	28,8	49,6
	2018	9,2	25,9	35,1	52,6
	2019	8,5	19,8	30,4	57,3
di cui: <i>spese per disposizioni</i>	2017	5,5	12,1	20,4	38,0
	2018	6,1	18,1	24,3	38,4
	2019	5,9	12,6	19,7	41,8
Spese totali (A+B)	2017	48,0	69,8	85,2	109,8
	2018	49,6	81,0	94,9	118,6
	2019	49,4	76,2	94,5	125,3



## A4. IL QUESTIONARIO

Domanda		Descrizione
<b>Informazioni sullo sportello</b>		
1	Filiale Banca d'Italia	Codice della filiale della Banca d'Italia
2	Codice ABI	Codice ABI della banca
3	CAB sportello	Codice CAB dello sportello
4	Totale conti presso lo sportello	Indicare il numero totale dei conti correnti in essere presso lo sportello riferibili alle sole famiglie consumatrici
5	di cui: <i>aperti entro il 2008</i>	
6	<i>aperti tra il 2009 e il 2014</i>	
7	<i>aperti tra il 2015 e il 2016</i>	
8	<i>aperti nel 2017</i>	
9	<i>aperti nel 2018</i>	
10	<i>aperti nel 2019</i>	
11	<i>aperti nel 2020</i>	
<b>Informazioni sul cliente</b>		
12	Codice identificativo del cliente	Indicare il codice, generalmente attribuito in occasione del primo censimento in anagrafe del soggetto, che identifica il cliente all'interno dell'istituto indipendentemente dai rapporti che accende o estingue
13	Sesso	In caso di conti cointestati considerare il primo intestatario del rapporto
14	Anno di nascita	In caso di conti cointestati considerare il primo intestatario del rapporto
15	Data di accensione del conto	Indicare l'anno di accensione del conto corrente in esame nel formato anno-mese

Domanda		Descrizione
<b>Caratteristiche operative</b>		
16	Profilo ISC del cliente	indicare il profilo ISC del cliente utilizzando la seguente codifica: 1 = Conto di base 2 = Giovani 3 = Famiglie con bassa operatività 4 = Famiglie con media operatività 5 = Famiglie con elevata operatività 6 = Pensionati con bassa operatività 7 = Pensionati con media operatività 8 = Operatività bassa (per i soli contratti a consumo)
17	ISC del cliente	Indicare l'ISC associato al profilo del cliente riportato nel foglio informativo e nel documento di sintesi periodicamente inoltrato alla clientela
18	Tipologia Conto	Indicare, a prescindere dalla forma contrattuale (pacchetto/consumo), se il conto è legato ad una specifica convenzione (ad esempio per dipendenti della banca stessa oppure di enti pubblici), ovvero se esso è inquadrabile nel "conto di base" ( <a href="https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/relazioni-int-clienti/Convenzione_conto_base/conv_conto_base.pdf">https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/relazioni-int-clienti/Convenzione_conto_base/conv_conto_base.pdf</a> ) ovvero nel "Servizio bancario di base"; indicare "ordinario" in tutti gli altri casi
19	Numero di carte di debito	Numero di carte di debito a disposizione del cliente
20	Numero di carte di credito	Numero di carte di credito a disposizione del cliente
21	Numero di carte prepagate	Numero di carte prepagate a disposizione del cliente. Nel caso di carte multifunzioni ovvero nei casi in cui lo status della carta sia variato nel corso dell'anno (ad esempio da carta di debito a carta prepagata o viceversa) dare la prevalenza alla carta di debito
22	Emissione assegni	Indicare <b>si</b> se il cliente possiede un carnet di assegni
23	Il conto prevede operazioni gratuite incluse nel canone?	Indicare <b>si</b> se per almeno una parte delle disposizioni impartite dal cliente non sono previste commissioni. In ogni caso non vanno considerate le operazioni sull'estero
24	Numero di operazioni gratuite incluse nel canone annuo	Indicare il numero di operazioni esentate dal pagamento di commissioni. Nel caso in cui siano previste diverse tipologie di operazioni (ad esempio bonifici e prelievi) indicare la somma. Se il numero è illimitato indicare 9999
25	Servizi di investimento: custodia titoli	Indicare <b>si</b> se il cliente nel corso dell'anno ha usufruito del servizio (anche se non direttamente collegato con il conto in esame, ad esempio se riferito a un cointestatario del conto)
26	Servizi di investimento: altri (gestioni individuali/collettive, etc.)	Indicare <b>si</b> se il cliente nel corso dell'anno ha usufruito del servizio (anche se non direttamente collegato con il conto in esame, ad esempio se riferito a un cointestatario del conto)
27	Servizi di finanziamento: mutui	Indicare <b>si</b> se risulta acceso un contratto di mutuo con il cliente (anche se non direttamente collegato con il conto in esame, ad esempio se riferito a un cointestatario del conto)
28	Servizi di finanziamento: altri prestiti	Indicare <b>si</b> se il cliente nel corso dell'anno ha usufruito di finanziamenti diversi dal mutuo (anche se non direttamente collegati con il conto in esame, ad esempio se riferito a un cointestatario del conto)

Segue

continua

Domanda		Descrizione
Caratteristiche operative		
29	Home banking	Indicare <b>si</b> se il cliente ha attivato la possibilità di usufruire di servizi di internet banking, mobile o phone banking
30	Numero di operazioni di acquisto con carte di debito effettuate dal cliente	Numero di operazioni di pagamento effettuate
31	Saldo medio nell'anno (+/-)	Indicare la giacenza media tra gennaio e dicembre 2019 (con segno " + " nel caso che sia a favore del cliente o con segno " - " nel caso opposto). Qualora non sia possibile ottenere l'informazione esatta effettuare una media semplice delle giacenze di fine mese
32	Saldo annuo interessi su giacenza (+/-)	Il saldo interessi va espresso in euro e calcolato (al lordo delle imposte) come differenza tra interessi avere e dare e va indicato con segno positivo se a favore del cliente. Vanno inclusi anche maggiori oneri derivanti da maggiorazione dei tassi di interesse (ad esempio nel caso di utilizzo oltre il fido)

Domanda		Descrizione
<b>Utilizzi a debito, sconfinamenti e scoperti di conto</b>		
33	Rapporto affidato	Indicare <b>si</b> se il conto corrente è collegato ad un contratto di apertura di credito in conto corrente
34	Interessi per utilizzo entro il fido	Indicare, in caso di risposta affermativa alla domanda precedente, l'importo degli interessi annui per le somme utilizzate entro il fido accordato
35	Tasso di interesse applicato agli utilizzi entro il fido	Indicare il tasso di interesse nominale applicato agli utilizzi entro fido così come riportato nella rendicontazione periodica relativa all'affidamento. Se il tasso nominale è pari al 3,7 per cento il campo verrà avvalorato con 3,7 e non 0,037
36	Commissioni per il fido	Indicare, in caso di risposta positiva alla domanda 33, l'importo delle commissioni annue per la messa a disposizione dei fondi
37	Numeri debitori annui entro il fido	Indicare, in caso di risposta positiva alla domanda 33, la somma annuale dei numeri debitori relativa alle somme utilizzate entro il fido accordato. I numeri debitori vanno calcolati come prodotto fra ciascun saldo e la relativa durata espressa in giorni. Esprimere l'importo in unità
38	Accordato	Indicare l'importo delle somme messe a disposizione del cliente. In caso di variazioni in corso d'anno indicare la media ponderata di tale importo. Ad esempio, se per i primi 9 mesi è stato accordato un fido di € 1000 e successivamente un fido di € 2000, il numero da segnalare sarà $(1000*9+2000*3)/12=1250$ €
39	Numero di sconfinamenti	Indicare il numero di sconfinamenti. Per sconfinamento vanno intese le somme di denaro utilizzate in eccedenza rispetto all'affidamento ("utilizzo extrafido") ovvero le somme di denaro utilizzate in mancanza di un affidamento, in eccedenza rispetto al saldo del cliente ("sconfinamento in assenza di fido"). Rilevano anche gli incrementi di sconfinamenti preesistenti
40	di cui : <i>numero di sconfinamenti su cui sono state pagate commissioni</i>	Indicare il numero di sconfinamenti per i quali sono state addebitate commissioni di istruttoria veloce
41	Interessi per sconfinamenti	Indicare, in caso di sconfinamenti come definiti alla domanda 39, l'importo degli interessi annui per le somme utilizzate oltre il fido accordato (se il cliente è affidato) ovvero per le somme utilizzate in assenza di fido
42	Tasso di interesse sugli sconfinamenti	Indicare il tasso di interesse nominale applicato agli utilizzi extra fido così come riportato nella rendicontazione periodica relativa all'affidamento. Se il tasso nominale è pari al 3,7 per cento il campo verrà avvalorato con 3,7 e non 0,037
43	Commissioni per sconfinamenti	Indicare, in caso di sconfinamenti come definiti alla domanda 39, l'importo delle commissioni di istruttoria veloce addebitate nell'anno per le somme utilizzate oltre il fido accordato (se il cliente è affidato) ovvero per le somme utilizzate in assenza di fido

Segue

continua

Domanda		Descrizione
<b>Utilizzi a debito, sconfinamenti e scoperti di conto</b>		
44	Numeri debitori annui per sconfinamenti	Indicare la somma annuale dei numeri debitori relativa alle somme eccedenti il fido accordato (se il cliente è affidato) ovvero quella relativa agli scoperti di conto corrente (se il cliente non è affidato). I numeri debitori vanno calcolati come prodotto fra ciascun saldo (al netto del fido accordato, ove esistente) e la relativa durata espressa in giorni. Esprimere l'importo in unità
45	Numero totale giorni di sconfinamento	Indicare il numero totale di giorni di sconfinamento di cui al punto 39. Ad esempio, se nel corso dell'anno si sono avuti 3 sconfinamenti, il primo per la durata di 3 giorni, il secondo per la durata di 5 giorni e il terzo per la durata di 7 giorni il numero da segnalare sarà 3+5+7=15
46	Sconfinamento massimo	Indicare lo sconfinamento massimo registrato durante l'anno (al netto del fido accordato ove esistente)
47	Commissione di Istruttoria veloce	Indicare l'importo unitario della commissione di istruttoria veloce "contrattuale" applicabile al 31 dicembre; l'importo può essere ricavato dall'ultimo documento di sintesi inviato al cliente. Se la CIV è prevista nel contratto l'importo va segnalato anche qualora non siano state addebitate commissioni durante l'anno
<b>Spese fisse</b>		
48	Canone base	Indicare il canone base annuo direttamente discendente dal contratto di conto corrente. Includere eventuali specifici canoni derivanti dall'adozione di canali alternativi allo sportello
49	Canone carte di debito	Indicare il canone annuo discendente specificamente dal possesso della carta di debito (e di eventuali servizi aggiuntivi, ad esempio fastpay). Nel caso di più carte di debito indicare il canone complessivo
50	Spese per la gestione e l'emissione delle carte di debito	Indicare la somma delle spese di gestione della carta diverse dal canone annuo e delle spese di emissione; le spese di gestione delle carte possono includere le spese di rinnovo della carta alla scadenza, le commissioni previste in misura fissa per l'operatività della carta. Nel caso di più carte indicare le spese complessive
51	Canone carte di credito	Indicare il canone annuo discendente specificamente dal possesso di una carta di credito posseduta in virtù del contratto di conto corrente. Nel caso di più carte indicare il canone complessivo
52	Spese per la gestione e l'emissione delle carte di credito	Indicare la somma delle spese di gestione della carta diverse dal canone annuo e delle spese di emissione; le spese di gestione delle carte possono includere le spese di rinnovo della carta alla scadenza, le commissioni previste in misura fissa per l'operatività della carta. Nel caso di più carte indicare le spese complessive
53	Canone carte prepagate	Indicare il canone discendente dal possesso di una carta prepagata. Nel caso di più carte indicare il canone complessivo
54	Spese per comunicazioni di trasparenza	Indicare le spese annuali al netto di eventuali spese postali
55	Periodicità trasmissione comunicazioni di trasparenza	Indicare la periodicità dell'invio

Domanda		Descrizione
<b>Spese fisse</b>		
56	Spese per invio estratto conto	Indicare le spese annuali al netto di eventuali spese postali
57	Periodicità invio estratto conto	Indicare la periodicità dell'invio
58	Altre spese fisse	Includere altre eventuali spese fisse diverse da imposte e canoni e da quelle suindicate (ad esempio: costo tenuta dossier titoli, spese fisse di liquidazione periodica, etc.). Vanno escluse spese di carattere straordinario addebitate al cliente quali oneri per ristrutturazione di un mutuo o derivanti da istruttorie di mutui, etc.
<b>Disposizioni impartite dal cliente</b>		
59	Bonifici effettuati allo sportello – numero	Numero di operazioni effettuate allo sportello (includere anche quelle effettuate gratuitamente - in franchigia, etc. - verso qualsiasi beneficiario)
60	Bonifici effettuati allo sportello – spesa	Spesa per commissioni sostenuta per le operazioni indicate nella domanda precedente
61	Bonifici effettuati su canali alternativi allo sportello – numero	Numero di operazioni effettuate attraverso canali di home banking oppure con carte di debito (includere anche quelle effettuate gratuitamente – in franchigia, etc. – verso qualsiasi beneficiario)
62	di cui: bonifici istantanei - numero	Numero di bonifici eseguiti secondo lo schema SEPA Instant Credit Transfer)
63	Bonifici effettuati su canali alternativi allo sportello – spesa	Spesa per commissioni sostenuta per le operazioni indicate nella domanda precedente
64	di cui: bonifici istantanei - spesa	Spesa per commissioni sostenuta per le operazioni indicate nella domanda 62
65	Prelievi effettuati allo sportello - numero	Numero di prelievi di contante inclusi quelli effettuati gratuitamente (in franchigia, etc.)
66	Prelievi effettuati allo sportello – spesa	Spesa per commissioni sostenuta per le operazioni indicate nella domanda precedente
67	Prelievi ATM – numero	Numero di prelievi di contante (sia con carta di debito che con carta di credito) inclusi quelli effettuati gratuitamente (in franchigia, etc.)
68	di cui: presso altri istituti	Numero di prelievi di contante presso sportelli di altri istituti in Italia
69	di cui: estero	Numero di prelievi di contante presso sportelli di altri istituti all'estero
70	Prelievi ATM – spesa	Spesa per commissioni sostenuta per il totale dei prelievi effettuati
71	Servizi automatici e continuativi di pagamento – numero	Indicare il numero di addebiti eseguiti sui conti secondo gli standard SEPA (cd. SEPA Direct Debit). Vanno incluse le domiciliazioni delle utenze, dell'affitto, le rate mutuo, l'addebito del Telepass etc. Esempio: nel caso di un addebito mensile dell'affitto vanno riportate 12 operazioni
72	Servizi automatici e continuativi di pagamento – spesa	Spesa per commissioni addebitate per i servizi continuativi indicati alla domanda 71

Domanda		Descrizione
<b>Disposizioni impartite dal cliente</b>		
73	Altre operazioni – spesa	Totale delle commissioni addebitate per servizi occasionali quali ad esempio: pagamenti ricevuti tramite bonifico, pagamenti effettuati di imposte e tasse, emissione assegni, versamenti in ogni forma, richieste di elenco movimenti
74	di cui: spesa per ricariche effettuate su carte prepagate	Indicare la spesa per commissioni da ricariche effettuate nel corso dell'anno
75	Carte prepagate – numero di ricariche effettuate	Indicare il numero di ricariche effettuate nel corso dell'anno
76	Versamenti allo sportello – numero	Numero di versamenti (con assegno o contante) effettuati dal cliente nel corso dell'anno
77	Assegni emessi – numero	Numero di assegni emessi dal cliente nel corso dell'anno
<b>Scritture in estratto conto</b>		
78	Linee di estratto conto per operazioni effettuate allo sportello – numero	Computare tutte le operazioni effettuate allo sportello (anche se non materialmente, ad esempio accredito stipendio, invio estratto conto, etc.) che hanno comportato una linea di estratto conto, a prescindere dall'applicazione o meno di oneri
79	Linee di estratto conto per operazioni effettuate allo sportello – spesa	Indicare le eventuali spese di scrittura sostenute (spese, diverse dalle commissioni, addebitate per la registrazione dell'operazione negli archivi della banca) per le operazioni relative alla domanda precedente
80	Linee di estratto conto per operazioni effettuate su canali alternativi allo sportello – numero	Computare tutte le operazioni effettuate su canali di home banking o con carte di debito che hanno comportato una linea di estratto conto, a prescindere dall'applicazione o meno di oneri
81	Linee di estratto conto per operazioni effettuate su canali alternativi allo sportello– spesa	Indicare le eventuali spese di scrittura sostenute (spese, diverse dalle commissioni, addebitate per la registrazione dell'operazione negli archivi della banca) per le operazioni relative alla domanda precedente
82	Imposta di bollo	Indicare l'eventuale imposta di bollo addebitata

