

Convegno per i 120 anni del Gruppo Banca Sella

La banca del futuro. Una banca sostenibile

Intervento di Fabrizio Saccomanni
Direttore Generale della Banca d'Italia

Biella 11 novembre 2006

Premessa

Desidero innanzitutto ringraziare il Presidente Maurizio Sella per l'invito a intervenire a questo convegno in occasione dei 120 anni di attività di Banca Sella.

La storia di Banca Sella è un esempio, raro e forse unico, di un'azienda bancaria solida che è passata indenne attraverso le alterne vicende del sistema bancario italiano, gestita ininterrottamente dalla stessa famiglia per un periodo così lungo. Questo lusinghiero risultato ha diverse cause: l'abilità manageriale e l'attenzione all'innovazione; la forza morale e finanziaria della famiglia Sella; la loro tradizione di rigore e di spirito di servizio. Gaudenzio Sella nel 1921 così sintetizzava i criteri di sana e prudente condotta della sua banca:

“Per decidere se un affare può farsi o no, in primo luogo si esaminerà se sia conforme alla giustizia e al dovere. Ora la giustizia e il dovere esigono che ai denari [...] siano dati impieghi non soltanto sicuri, ma liquidi [...]”

Gaudenzio Sella, il fondatore della Banca, fu un precursore, uno dei pochi banchieri che all'epoca contribuirono a legare stabilmente la finanza, e in particolare il credito, all'industria locale e nazionale, alla produzione di beni, oltre che al commercio estero; capì che diveniva necessario, per la banca, uno studio attento delle condizioni locali e aziendali, per avvicinarsi alla realtà della produzione. Nel solco di questa intuizione, il figlio di Gaudenzio, Ernesto Sella, richiamò più volte la “centralità del cliente” quale elemento fondante della cultura aziendale della Banca, sottolineando che “il cliente non dipende da noi, siamo noi che dipendiamo da lui”.

L'attenzione al cliente costituisce la chiave di volta per il successo di un'impresa quale che sia il settore economico in cui opera; per le banche essa rappresenta il fondamento stesso dell'attività, in quanto concorre a suscitare e mantenere elevata quella fiducia senza la quale non è pensabile fare banca.

Non mi dilungo sulle implicazioni del rapporto fiduciario che caratterizza i fenomeni finanziari, dalla creazione stessa della moneta fino alle più sofisticate operazioni di mercato. Mi limito a citare un dato che emerge dall'indagine Doxa presentata nel corso di questo convegno: alla domanda “che cosa ha pesato di più sulla decisione di essere cliente di questa banca”, oltre il 42 per cento del campione ha fornito una risposta che rinvia in qualche modo alla fiducia nell'intermediario a fronte di un 13 per cento che dichiara di aver privilegiato le condizioni e i prezzi.

Tradizionalmente l'attenzione per la fiducia si è focalizzata sulla solidità della banca cui il depositante affida i risparmi. L'evolversi dei sistemi finanziari e di pagamento fa sì che la fiducia permei oggi un ampio ventaglio di rapporti. Il cliente non si aspetta solo che la banca sia in grado di restituire il denaro versato; richiede attenzione per le proprie specifiche esigenze e correttezza nei comportamenti: il 30 per cento circa del campione intervistato nell'indagine accetterebbe costi maggiori a fronte della possibilità di parlare sempre con lo stesso interlocutore o di ricevere dalla banca proposte *taylor made*.

Non è facile guadagnare la fiducia del cliente, specialmente quando il prodotto offerto è per sua natura complesso e immateriale. Occorre innanzi tutto che l'offerta e i comportamenti siano trasparenti. È il tema della trasparenza quello su cui mi soffermerò, nella convinzione che una “banca sostenibile” debba essere in grado di coniugare l'obiettivo della stabilità aziendale – prima fondamentale tutela – con comportamenti corretti e trasparenti, mirati a fidelizzare la clientela.

La trasparenza bancaria

Sul finire degli anni '80, l'allora Governatore Ciampi, nel corso di un'audizione parlamentare, pose in evidenza che “la richiesta di trasparenza da parte della clientela è il naturale portato di una società progredita” e denunciò che “la conoscenza delle condizioni effettive dei rapporti bancari e la leggibilità del contenuto dei contratti stipulati con le aziende di credito [erano] insufficienti”.

Tra le principali criticità erano annoverate la mancanza di regole di chiarezza, la predisposizione unilaterale di contratti per adesione, il frequente rinvio agli usi.

Era l'epoca in cui l'Associazione bancaria italiana, attraverso un ampio ricorso a "Norme bancarie uniformi", predisponeva schemi contrattuali tipo. Giustificate dall'esigenza di sopperire alle carenze del codice civile, che ai rapporti bancari dedica solo pochi articoli, le "Norme bancarie uniformi" approntavano un'ampia regolamentazione negoziale contenente clausole che, fissando condizioni economiche orientate a tutelare la parte bancaria del rapporto, alteravano l'equilibrio contrattuale. La diffusa adozione dei contratti tipo da parte degli enti creditizi limitava la concorrenza.

Da allora molte cose sono cambiate.

La concorrenza tra banche è notevolmente aumentata, soprattutto nei comparti tradizionali della raccolta e degli impieghi. Vi hanno contribuito, innanzitutto, la privatizzazione delle banche e la deregolamentazione dell'attività creditizia, ma anche il processo di integrazione internazionale e l'innovazione tecnologica e finanziaria.

Il consolidamento del nostro sistema bancario, promosso anche dall'azione della Banca d'Italia, ha comportato rilevanti guadagni di efficienza. Si sono moltiplicati i prodotti e i canali di commercializzazione. Ne è conseguita una maggiore capacità di competere sui mercati locali, migliorando i processi di produzione e di distribuzione dei servizi. È cresciuto il numero di banche presenti in media in ciascuna provincia e sono aumentati gli sportelli, anche in rapporto alla popolazione.

A seguito di queste importanti trasformazioni, il sistema bancario italiano è oggi più solido e stabile rispetto al passato, con la conseguenza che alla fiducia riposta dai clienti nelle banche corrisponde una maggiore capacità di protezione del risparmio.

L'accresciuta concorrenza deve tradursi in benefici significativi per la clientela bancaria.

Il differenziale tra tassi attivi e passivi si è ridotto, collocandosi su valori analoghi a quelli prevalenti nei principali sistemi bancari europei. Nel comparto dell'offerta di servizi alle famiglie e alle piccole imprese la valutazione degli effetti della

concorrenza appare complessa, soprattutto nel confronto internazionale. Con particolare riferimento al prezzo dei servizi bancari associati al conto corrente, le indagini condotte negli ultimi anni giungono a risultati non univoci. A rilevazioni che registrano in Italia prezzi significativamente più elevati che negli altri principali paesi se ne sono di recente aggiunte altre, secondo cui il costo di tenuta del conto appare in linea con quanto si osserva nel resto dell'Europa.

Occorre peraltro aver presente che sulla percezione che i clienti italiani hanno del costo dei servizi bancari incide, più che altrove, la circostanza che le banche applicano, per conto dell'Erario, oneri fiscali mediamente più elevati, che vengono erroneamente considerati anch'essi come compenso versato all'intermediario. Inoltre l'alto costo di alcuni servizi in Italia potrebbe essere attribuibile, almeno in parte, all'utilizzo ancora ampio da parte della clientela del contante e degli assegni, a scapito delle carte di credito e di debito.

Negli anni recenti il nostro Paese si è progressivamente dotato di un quadro normativo moderno, in larga misura di derivazione comunitaria, che contempla norme sulla concorrenza, sulle clausole vessatorie nei contratti con i consumatori, sulla trasparenza nei rapporti bancari e d'investimento. Sono previsti specifici controlli amministrativi, ma sono anche valorizzati l'autoregolamentazione e il ruolo delle associazioni rappresentative dei consumatori.

L'attività di controllo è attribuita a diverse autorità. Il criterio di riparto delle funzioni si va sempre più incentrando sulle finalità della vigilanza: alla Banca d'Italia è assegnato il compito di perseguire la stabilità del sistema finanziario; la Consob si occupa della protezione degli investitori e della trasparenza dei mercati.

La recente legge per la tutela del risparmio ha confermato la competenza della Banca d'Italia con riguardo alla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari tradizionali (depositi, finanziamenti, strumenti di pagamento), che costituiscono il nucleo centrale dell'intermediazione. I controlli sulle condizioni praticate – nella fase precontrattuale, al momento della conclusione del contratto e nel corso dello

svolgimento del rapporto – attuano innanzitutto, a livello microeconomico, forme di tutela degli utenti dei servizi bancari.

La Banca d'Italia, dando attuazione a una delibera del CICR, ha effettuato sin dal 2003 una profonda revisione della disciplina sulla trasparenza bancaria, riconoscendone la natura di precondizione della competitività, dell'efficienza e della stabilità del sistema bancario. Al cliente è stata assicurata la conoscibilità delle condizioni contrattuali dal momento del primo contatto con la banca sino all'estinzione del rapporto.

Il rispetto della normativa sulla trasparenza viene verificato con ispezioni presso gli sportelli bancari, pianificate anche sulla base degli esposti pervenuti in materia alla Banca d'Italia (circa 5.000 nel 2005). Dal 2001 alla fine del mese scorso le Filiali della Banca d'Italia hanno effettuato più di 5.000 accertamenti presso altrettanti sportelli, pari al 16 per cento degli oltre 31 mila operanti in Italia. Le carenze riscontrate sono state comunicate alle banche e, nei casi più gravi, hanno comportato richiami formali (357) o l'irrogazione di sanzioni amministrative (23).

A seguito delle osservazioni formulate, molte banche hanno anche rivisto gli schemi contrattuali adottati e rimborsato clienti ai quali erano state applicate condizioni più onerose di quelle pubblicizzate.

Con specifico riguardo alle variazioni contrattuali sfavorevoli alla clientela, la Banca d'Italia ha controllato che i maggiori oneri non fossero applicati con effetto retroattivo rispetto alla pubblicità; le banche inadempienti sono state invitate a ripristinare le condizioni precedentemente pattuite (64 casi nell'ultimo biennio).

Nel 2005, infine, è stato avviato un esame sistematico dei fogli informativi, nei quali è prescritto che le banche illustrino le caratteristiche e le condizioni dei prodotti e dei servizi offerti alla clientela.

La Banca d'Italia si propone non solo di estendere i controlli ad una più ampia fascia di sportelli, ma anche di continuare a svolgere un'opera di sensibilizzazione dei vertici aziendali sull'importanza di intrattenere con i clienti rapporti trasparenti e costruttivi.

La tutela del cliente che agisce in qualità di investitore è affidata alla Consob. Il Testo unico della finanza pone due obiettivi: che il consumatore sia posto nella condizione di assumere consapevolmente i rischi; che vi siano meccanismi organizzativi e informativi atti a prevenire e rendere noti eventuali conflitti di interesse.

La Banca d'Italia è interessata a tutti i profili che possono incidere sulla stabilità degli intermediari, anche in termini di rischi legali e di reputazione. La Vigilanza analizza in particolare i riflessi sull'organizzazione e sui controlli interni dei soggetti vigilati. Specifica attenzione sarà riservata all'argomento nella disciplina sulla funzione di *compliance*, di prossima emanazione.

Le iniziative regolamentari e di controllo vengono adottate nel pieno rispetto delle prerogative istituzionali della Consob; sono valorizzati il coordinamento e la collaborazione tra autorità in conformità con le linee indicate dalla legge per la tutela del risparmio.

Le iniziative più recenti

I rapporti banca-cliente sono stati oggetto di altri recenti interventi del legislatore volti a rafforzare la tutela dei clienti e a favorirne una maggiore consapevolezza e capacità di scelta; ciò aumenta la competizione tra le banche e, dunque, la loro efficienza.

Nel 2005 è stata attuata in Italia la direttiva comunitaria sulla commercializzazione a distanza dei servizi finanziari. Si è introdotta una compiuta regolamentazione dei canali di distribuzione più innovativi, dal cui sviluppo ci si aspetta un incremento della competizione, anche su base transfrontaliera.

Recentemente, ha formato oggetto di riforma la materia della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali e dell'estinzione anticipata dei rapporti. È stato esteso a tutta la clientela il principio – già stabilito dal Codice del consumo – che le modifiche unilaterali devono avvenire in presenza di un giustificato motivo. È ora

previsto che i rapporti di durata possano essere estinti senza spese. Alla base delle innovazioni vi sono obiettivi condivisibili: accrescere la trasparenza sulle motivazioni che giustificano le variazioni delle condizioni, favorire la mobilità della clientela quale strumento di effettivo esplicarsi della concorrenza.

Come ha recentemente osservato il Governatore nel suo intervento alla Giornata mondiale del risparmio, l'applicazione delle nuove disposizioni è incorsa in numerosi dubbi interpretativi. Mi riferisco, in primo luogo, alla previsione che, a fini di equità sostanziale, le modifiche dei tassi di interesse conseguenti a provvedimenti di politica monetaria riguardino contestualmente i tassi attivi e passivi e siano "tali da non recare pregiudizio al cliente", e a quella sull'estinzione senza spese dei rapporti di durata. Le difficoltà interpretative sono tali da rendere incerti finanche il campo di applicazione delle disposizioni e la definizione dei diritti attribuiti ai clienti.

La mancanza di chiarezza della norma crea incertezza diffusa, non consente il pronto ed effettivo esercizio dei diritti da parte dei risparmiatori, può generare contenzioso, incidendo negativamente sulla reputazione del sistema bancario. Un tentativo dell'ABI di fornire prime indicazioni è – come noto – al vaglio dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

È auspicabile che la legge si limiti a enunciare con chiarezza gli obiettivi perseguiti, demandandone la concreta attuazione alla più flessibile regolamentazione secondaria.

L'effettività della disciplina di trasparenza, specie nelle controversie di limitato valore, richiede meccanismi semplici, rapidi ed economici di tutela dei diritti.

Nella normativa comunitaria è oramai prassi consolidata quella di prevedere forme di soluzione stragiudiziale delle controversie a tutela dei consumatori. Nel nostro Paese sono già diffusi sistemi della specie, istituiti in via di autoregolamentazione.

A iniziativa dell'ABI è stata recentemente realizzata una riforma di tali meccanismi, che si pone i condivisibili obiettivi di una maggiore rappresentatività dell'Ombudsman e di creare sistemi di conciliazione specializzati nei settori bancario e

finanziario, in linea con gli orientamenti comunitari. Una composizione equilibrata del Giurì bancario potrà realizzarsi solo con la piena collaborazione da parte delle associazioni dei consumatori.

L'Ombudsman, a prescindere dalla definizione delle controversie a esso sottoposte, svolge una efficace funzione deterrente rispetto a possibili comportamenti scorretti da parte bancaria e, richiedendo il preventivo passaggio dagli uffici reclami degli intermediari, incentiva il raggiungimento di accordi tra le parti.

Il legislatore ha recentemente ribadito, con la legge sul risparmio, l'importanza degli organismi di soluzione stragiudiziale delle controversie, stabilendo una regolamentazione specifica per quelli che si occuperanno di questioni inerenti a rapporti tra intermediari e clienti. In materia di servizi di investimento, è previsto lo svolgimento di procedure di conciliazione e arbitrato dinanzi alla Consob; per le relazioni tipicamente bancarie la disciplina delle procedure e della composizione degli organismi decidenti è attribuita al CICR.

La Banca d'Italia – cui spetta il compito di formulare la proposta al Comitato – sta valutando la possibilità di mettere a disposizione proprie risorse e competenze professionali per contribuire al buon funzionamento del sistema: la creazione di più organismi, diffusi sul territorio a livello regionale e composti da soggetti che assicurino un'equilibrata rappresentanza dei diversi interessi in gioco, potrebbe meglio soddisfare le esigenze di celerità e terzietà nella soluzione stragiudiziale delle controversie. Su tali basi sarà avviata una riflessione con le parti interessate.

Conclusioni

La disciplina sulla trasparenza deve tenere conto delle migliori pratiche seguite dagli operatori di mercato e delle forme di autoregolamentazione in essere. Queste ultime possono costituire un utile strumento per instaurare relazioni basate sulla chiarezza; qualora siano promosse a livello di categoria, consentono di conseguire ritorni di immagine per l'intero sistema e di avvantaggiare ampie fasce di clientela.

La predisposizione di norme, autonome o eteronome, anche se tecnicamente perfette, non è di per sé risolutiva dei problemi connessi alla trasparenza: non basta limitarsi a una adesione formale e burocratica alle prescrizioni imposte dalle autorità o agli impegni autonomamente assunti; è necessario mirare alla concreta realizzazione degli obiettivi perseguiti.

Se le iniziative ricordate mostrano come molto sia stato fatto, esperienze negative del recente passato indicano che molto resta ancora da fare, soprattutto sul piano dell'applicazione e della comunicazione. Fa riflettere la circostanza che, nonostante gli sforzi compiuti, oltre il 70 per cento degli intervistati dalla Doxa non abbia un'opinione positiva delle banche.

È interesse di tutti evitare e isolare tempestivamente comportamenti scorretti che, anche se posti in essere solo da alcuni operatori, finiscono inevitabilmente per danneggiare la reputazione dell'intera categoria.

Le iniziative di autoregolamentazione vanno moltiplicandosi. Proprio sotto la presidenza Sella, l'ABI ha avviato il Consorzio "PattiChiari", al quale hanno aderito 170 banche (rappresentative dell'84 per cento degli sportelli); esso interessa diverse tipologie di rapporti e appronta soluzioni volte a soddisfare esigenze di trasparenza e semplicità avvertite da ampi strati dell'utenza al dettaglio. Nell'intervento tenuto nella Giornata mondiale del risparmio, il Presidente Faissola ha richiamato l'impegno, assunto nell'ambito di "PattiChiari", di tutelare gli investitori attraverso la predisposizione di un elenco di obbligazioni a basso rischio e la previsione di procedure che favoriscano la comprensione dei rischi insiti nelle obbligazioni bancarie strutturate e subordinate e in altri strumenti finanziari.

L'iniziativa "Cambio Conto" costituisce, da ultimo, la risposta del sistema bancario alla sollecitazione di agevolare il passaggio di un conto da una banca all'altra attraverso un abbattimento degli oneri di carattere amministrativo.

Queste attività sono valutate positivamente dalla Banca d'Italia, in quanto completano il complessivo strumentario a tutela dei consumatori, sono dotate di grande

flessibilità e, specie se condivise dalle associazioni di riferimento, incontrano il gradimento degli utenti. Il loro sviluppo consentirà un alleggerimento delle vigenti disposizioni amministrative in materia di trasparenza bancaria.

Rispetto al passato, la trasparenza è oggi disciplinata da norme più attente agli interessi degli utenti dei servizi bancari e finanziari. In un contesto caratterizzato da una maggiore mobilità della clientela, l'efficienza degli intermediari, la trasparenza delle condizioni contrattuali e, in ultima analisi, la fiducia dei clienti sono cruciali per assicurare la sostenibilità e la competitività del nostro sistema bancario e finanziario.