

Giornata di studio

“Indebitamento delle famiglie e delle imprese in Italia (2007): il rischio usura”

L’evoluzione del mercato del credito e dei rapporti tra banche e clientela

Intervento di Anna Maria Tarantola

Direttore Centrale per la Vigilanza Creditizia e Finanziaria

Banca d’Italia

Roma, 15 novembre 2007

Sommario

	Pag.
1. Premessa	3
2. La condizione finanziaria delle famiglie e delle imprese	4
<i>2.1 Il debito delle famiglie italiane</i>	5
<i>2.2 Il finanziamento delle imprese</i>	9
<i>2.3 Le banche</i>	11
3. La tutela degli utenti dei servizi bancari e finanziari e la prevenzione dell'usura	14
<i>3.1 Il quadro generale</i>	14
<i>3.2 La regolamentazione</i>	15
<i>3.3 L'azione di vigilanza: la trasparenza e i costi dei servizi</i>	19
<i>3.4 L'azione di vigilanza: le relazioni tra banche e clienti e la gestione degli esposti.</i>	22
<i>3.5 Il sistema di risoluzione delle controversie</i>	24
<i>3.6 Gli strumenti per agevolare l'accesso al credito e prevenire i rischi di usura</i>	26
4. Gli effetti sul mercato del credito dei limiti sui tassi	29
5. Conclusioni	32
Tavole statistiche	35

1. Premessa

Le iniziative di contrasto all'usura, così come la lotta al riciclaggio di proventi rivenienti da azioni criminose, sono alla base del buon funzionamento della società civile, sono necessarie per rendere più sicuro, solido ed efficiente il sistema finanziario, per agevolare lo sviluppo economico e sociale.

La Banca d'Italia è fortemente coinvolta nelle complesse attività per fronteggiare il fenomeno dell'usura, oltre che per i rilevanti motivi istituzionali e sociali, anche perché il credito illegale determina rischi per la stabilità del sistema finanziario. Intensa è la collaborazione fornita al Commissario del Governo per il coordinamento delle iniziative antiracket e antiusura, sul piano delle proposte e su quello della concreta attività.

Nei confronti del sistema bancario è stata esercitata una costante azione di sensibilizzazione e di controllo, al fine di assicurare il pieno rispetto della normativa sull'usura e dell'obbligo di segnalare le operazioni sospette poste in essere dalla clientela, evitando ogni sostegno, anche inconsapevole, a fatti di usura.

In tale contesto si iscrive la partecipazione diretta all'Accordo-quadro sottoscritto, nel luglio scorso, dal Ministro dell'Interno, dal Governatore della Banca d'Italia, dall'Associazione bancaria italiana, dalle associazioni e dalle fondazioni, che corona l'avvio di una nuova fase di impegno comune.

Di non minore portata è l'attività di analisi e di ricerca sull'evoluzione del mercato bancario e finanziario, sulla disponibilità e sul costo del credito, sulle condizioni di indebitamento ai soggetti più deboli.

Nell'ultimo decennio i rapporti tra intermediari e clientela (risparmiatori, soggetti che ricevono credito, utenti dei servizi) si sono profondamente modificati, in parallelo con la trasformazione del sistema finanziario del Paese. È aumentato il grado di indebitamento delle famiglie, il cliente bancario medio è divenuto più esigente e sensibile al *pricing*. La crescita della concorrenza nell'offerta dei servizi bancari e il raggiungimento di più elevati livelli di informazione e conoscenza dei

prodotti e dei servizi da parte della clientela assumono positivo rilievo anche nella prospettiva della prevenzione del fenomeno dell'usura.

In tale mutato quadro si muovono il legislatore e le autorità, la cui azione è volta ad assicurare al contempo la tutela dei risparmiatori e il contenimento dei rischi per gli intermediari.

Si è avviato un circolo virtuoso che già inizia a dare frutti: molte iniziative sono in corso di realizzazione. Permangono tuttavia ampi margini di intervento e di sviluppo.

Il mio intervento si articola in tre parti; nella prima viene analizzata la condizione finanziaria delle famiglie e delle piccole imprese; l'analisi è funzionale a conoscere la presenza di eventuali fragilità da cui trarre indicazioni per delineare gli opportuni interventi sul piano preventivo. La seconda parte affronta il tema della prevenzione e in particolare della tutela degli utenti dei servizi bancari e finanziari, strategica anche per contrastare i rischi di usura. Da ultimo, viene esaminata la disciplina nazionale antiusura e in particolare i limiti sui tassi, fissati dalla legge 108/96, per valutarne gli effetti sul mercato del credito. Vengono, inoltre, suggerite talune ipotesi di lavoro che potrebbero essere avviate, senza necessità di interventi normativi, per migliorare la capacità delle famiglie e delle piccole imprese di gestire il proprio indebitamento.

2. La condizione finanziaria delle famiglie e delle imprese

I bilanci delle famiglie italiane e l'assetto del nostro sistema produttivo presentano sia fattori positivi sia elementi di fragilità che rendono rilevante, per alcune fasce della popolazione e delle imprese, il tema delle condizioni di accesso al credito; a tali elementi è connesso un potenziale rischio di usura che va attentamente considerato.

2. 1 Il debito delle famiglie italiane

Le famiglie consumatrici italiane sono meno indebitate di quelle degli altri paesi avanzati. Nel 2006 il credito al consumo rappresentava il 5,8 per cento del prodotto interno lordo; un valore basso nel confronto con i principali paesi europei¹. Il credito per l'acquisto di immobili residenziali era pari al 18 per cento del prodotto, contro il 50 della media europea².

L'indebitamento delle famiglie italiane è però cresciuto a ritmo sostenuto, soprattutto negli anni più recenti. In rapporto al reddito disponibile, il debito è pressoché raddoppiato, passando dal 25 per cento del 1995 al 47 per cento della fine del 2006.

Come in altri paesi, l'aumento delle passività delle famiglie è in gran parte ascrivibile alla dinamica sostenuta dei finanziamenti per l'acquisto di abitazioni. L'espansione ha riflesso il livello contenuto dei tassi d'interesse osservato fino al 2005; la domanda è rimasta sostenuta anche nella fase di rialzo dei tassi iniziata nel dicembre di tale anno.

Sulla situazione finanziaria delle famiglie rileva la quota di reddito speso per interessi e per il rimborso del capitale. La condizione delle nostre famiglie, anche su questo fronte, presenta aspetti positivi e, al contempo, elementi di fragilità. L'onere per il servizio del debito, anch'esso basso nel confronto internazionale, è però cresciuto negli anni, raggiungendo nel 2006 il 7 per cento del reddito disponibile. L'incremento è dovuto principalmente agli esborsi per interessi, in presenza del già rilevato rialzo dei tassi tra la fine del 2005 e il giugno scorso. L'entità dell'impatto sul reddito disponibile dipende dalla struttura per scadenza e dalle caratteristiche finanziarie del debito. In Italia è molto elevata la quota di mutui a tasso variabile pari a tre quarti del totale dei prestiti a medio e a lungo termine Sulla base dell'indagine

1. In Francia il rapporto era circa del 7 per cento, in Germania del 10, in Spagna poco più del 9; nel Regno Unito il valore era quasi del 17 per cento.

2. L'indicatore costituito dallo *stock* di debito in rapporto al reddito disponibile fornisce un quadro simile. Nel 2005 il debito delle famiglie in Italia era pari al 43 per cento del reddito disponibile, contro il 66 per cento in Francia, il 100 per cento in Germania; nei paesi anglosassoni queste percentuali sono altissime: 128 per cento negli Stati Uniti, 148 per cento nel Regno Unito; cfr. Banca d'Italia, Relazione annuale sul 2006, capitolo 12: *La condizione finanziaria delle famiglie e delle imprese*.

pubblicata nel 2006 dalla Banca d'Italia su *I bilanci delle famiglie italiane nell'anno 2004*, emerge che una variazione dei tassi di interesse di 1 punto percentuale ha un effetto sull'onere medio dei mutui pari a circa 0,7 punti del reddito disponibile; sui mutui a tasso variabile l'impatto salirebbe a 1,3 punti e sarebbe più pronunciato per le famiglie con reddito più basso (3,6 per cento)³.

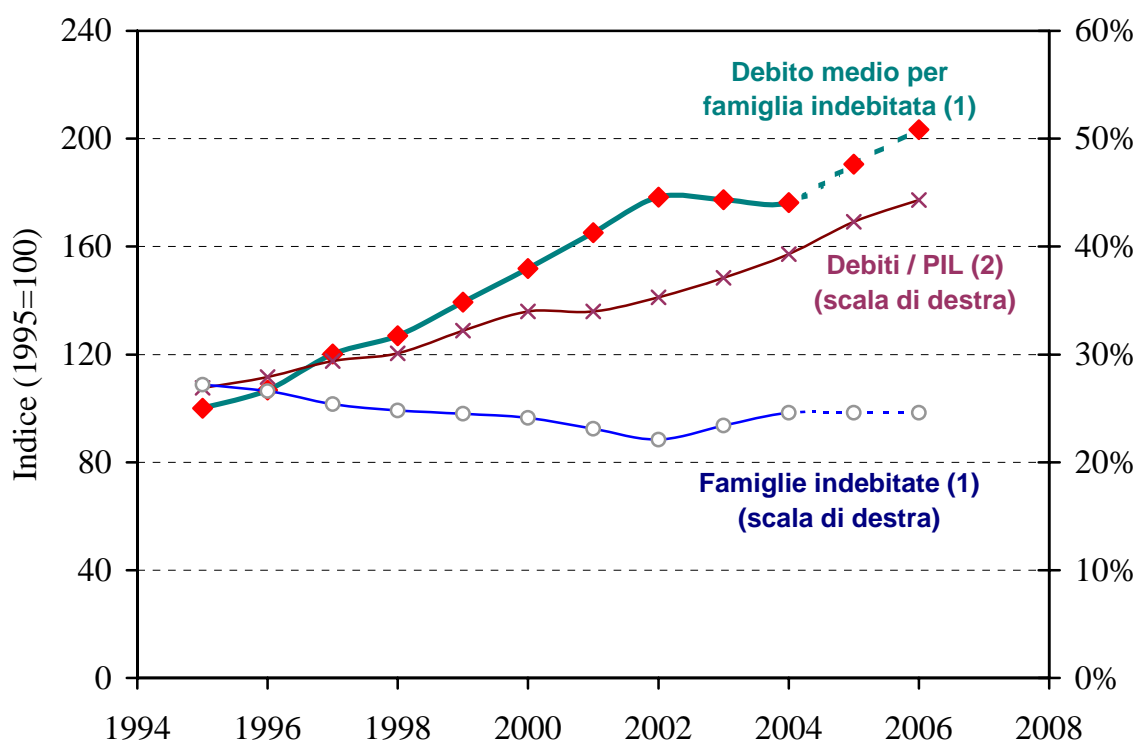
Secondo i dati della citata indagine, in Italia la quota di famiglie che ha contratto un qualsiasi tipo di debito (quindi anche quello che deriva dallo svolgimento di attività produttive) era nel 1995 pari a poco più del 27 per cento. Tale percentuale è diminuita fino al 2002 (al 22 per cento) per poi risalire fino a quasi il 25 per cento nel 2004 (tav. 1); è presumibile abbia proseguito ad aumentare fino ad oggi. Tenuto conto della crescita del numero complessivo di famiglie (da 19,5 milioni del 1995 a 22 milioni del 2004), rimane pressoché costante il numero di nuclei familiari indebitati.

Gli importi di debito appaiono invece seguire un andamento marcatamente crescente; i debiti complessivi delle famiglie, misurati a prezzi 2006, risultano circa raddoppiati nel periodo esaminato, sia considerando i dati dell'indagine sia quelli desunti dai conti finanziari prodotti dalla Banca d'Italia (tav. 1).

3. Cfr. il riquadro *L'indebitamento delle famiglie italiane*, pubblicato nel Bollettino Economico della Banca d'Italia, n. 46, marzo 2006.

Figura 1

PASSIVITÀ FINANZIARIE DELLE FAMIGLIE, 1995-2006



(1) Fonte: Banca d'Italia; Indagine sui bilanci delle famiglie italiane. Per gli anni 2005 e 2006 i dati sono stimati. Il debito è calcolato a prezzi costanti; cfr. Tav. 1.

(2) Fonte: Banca d'Italia, Conti finanziari.

Questa diversa dinamica dei volumi e del numero di famiglie debitrice implica una consistente crescita nell'importo medio di debito per famiglia debitrice, che passa da circa 60.000 euro a oltre 120.000 del 2006 (tav. 1)⁴.

Nel 2004 il 13 per cento delle famiglie con debiti connessi con l'acquisto dell'abitazione di residenza (pari all'1,1 per cento del totale, ovvero circa 250 mila famiglie, tav. 3) doveva pagare una rata di mutuo che superava il 30 per cento del reddito, soglia usualmente utilizzata per caratterizzare situazioni di difficoltà economica. Considerando che dal 2004 il tasso di interesse sui prestiti concessi per

4. La quota di famiglie che ha contratto debiti per l'acquisto dell'abitazione di residenza, pari a poco meno del 10 per cento nel 1995, scende fino al 6 per cento nel 2000 e poi risale all'8,5 per cento nel 2004 (si tratta di circa 1 milione e 800 mila famiglie); sono diminuite quelle che hanno debiti verso parenti o amici e debiti di tipo commerciale (tav. 2).

l'acquisto di abitazioni è aumentato di circa 2 punti percentuali (passando dal 3,7 al 5,6 per cento), è stato stimato che il numero di famiglie in situazione di difficoltà sia raddoppiato⁵.

La percentuale di famiglie rilevate dall'indagine che ha subito un rifiuto anche parziale per una richiesta di prestito è molto modesta (0,6 per cento); anche se in lieve crescita rispetto al 1998 è inferiore rispetto a quella osservata nel 1995 (0,9 per cento).

A livello di ripartizione geografica, nel 2004 la quota di famiglie indebitate risulta maggiore al Nord, in particolare per quanto riguarda i debiti per l'acquisto dell'abitazione di residenza. La quota di famiglie che ricorre a prestiti da parenti e amici è invece maggiore al Sud (tav. 4). Se alla fine degli anni novanta la quota maggiore di famiglie indebitate si concentrava nei grandi centri, negli anni più recenti tale primato spetta invece alle città di media dimensione (tav. 4). È possibile che tale dinamica rifletta il forte aumento dei prezzi delle case nelle grandi città, che sembra aver indotto il trasferimento verso città minori limitrofe; non trascurabile l'ipotesi che si sia scoraggiata una quota di potenziali acquirenti.

L'indagine sui bilanci delle famiglie consente anche di analizzare la distribuzione del debito per classi di reddito. Nel 2004 risultava indebitato, nel primo quartile di reddito (ossia nel primo 25 per cento delle famiglie ordinate per livello crescente del reddito), solo il 9,6 per cento delle famiglie a fronte del 32,6 per cento del quarto quartile. La quota di famiglie indebitate nel primo quartile di reddito risultava in riduzione rispetto al 1995; si registrava invece un aumento della quota delle famiglie indebitate nelle classi di reddito più elevate. Si tratta di dati nel complesso rassicuranti.

Se si concentra l'attenzione sulle sole famiglie indebitate, emergono però alcuni elementi di vulnerabilità. Nel decennio 1995-2004 l'ammontare medio delle

5. Si veda D'Alessio G. e R. Gambacorta (2007), *L'accesso all'abitazione di residenza in Italia*, Questioni di economia e finanza, n. 9, Banca d'Italia, luglio.

passività bancarie facenti capo alle famiglie più povere indebitate è più che raddoppiato (da 9.000 euro a 20.000). Per le famiglie più povere indebitate il rapporto tra mutui e attività totali, reali e finanziarie, era del 30 per cento (contro il 10 per cento delle famiglie con reddito più elevato); la rata del mutuo in rapporto al reddito disponibile era del 30 per cento (10 per cento per i nuclei con reddito più alto).

In sintesi, il grado medio di indebitamento delle famiglie italiane è ancora basso nel confronto internazionale ma il ritmo di crescita è più elevato; l'aumento ha riguardato soprattutto le famiglie agiate; tuttavia vi sono categorie di famiglie a rischio nelle fasce più deboli.

2. 2 Il finanziamento delle imprese

La struttura produttiva italiana si caratterizza per l'elevato numero di piccole imprese: la loro dimensione media, pari a 4 addetti circa, è bassa se confrontata con quella di altri paesi industrializzati. Essa riflette l'elevata incidenza delle imprese individuali, costituite da lavoratori autonomi, commercianti, liberi professionisti. Nel Mezzogiorno la dimensione media delle imprese risulta ancor più contenuta.

Questa caratteristica incide sulla struttura finanziaria delle imprese che, al pari di quella delle famiglie, presenta luci ed ombre. Il rapporto tra debito finanziario complessivo delle imprese e PIL, attualmente pari al 67 per cento, rimane contenuto nel confronto internazionale. Il *leverage*⁶ si colloca intorno al 40 per cento, in una posizione intermedia rispetto agli altri paesi: più elevato rispetto a Francia, Spagna e Stati Uniti e poco più basso rispetto a Germania e Regno Unito⁷.

Nel confronto internazionale le imprese italiane si caratterizzano per l'elevata quota di indebitamento bancario, soprattutto a breve termine e a tasso variabile; ciò è

6. Il *leverage* consiste nel rapporto tra i debiti finanziari e la somma degli stessi e del patrimonio netto delle imprese.

7. Cfr. Banca d'Italia, Relazione annuale sul 2006, capitolo 12: *La condizione finanziaria delle famiglie e delle imprese*.

tipico, come risulta dai dati della Centrale dei Bilanci, per le imprese di minori dimensioni. Tali imprese sono quindi più esposte ai rischi connessi con un innalzamento dei tassi di interesse.

La dinamica dei debiti dell'impresa mostra situazioni ed andamenti diversi nel Centro Nord e nel Mezzogiorno. Nel meridione l'incremento dei debiti finanziari, e in particolare di quelli bancari, è più elevato tra le imprese che mostravano più bassi livelli di redditività e tra quelle che hanno investito di meno in rapporto al fatturato. Al contrario, nel Centro Nord i debiti finanziari e bancari aumentano di più per le imprese con migliori condizioni di redditività e più elevati livelli di investimento⁸.

Nel 2006 il ricorso al debito bancario complessivo ha accelerato: in rapporto al valore aggiunto è salito al 97 per cento, dal 90 per cento del 2005. L'aumento del rapporto tra debiti e valore aggiunto è stato più forte nel Mezzogiorno, tra le imprese di minori dimensioni e nei comparti tradizionali dell'industria e dei servizi. Ancora modesto e quasi esclusivamente concentrato nelle regioni del Nord è l'apporto dei fondi di *private equity*. L'attività di questi intermediari, oltre a favorire il rafforzamento delle risorse manageriali e il ricambio generazionale, accompagna spesso la quotazione in borsa delle imprese; è positiva per quelle di minori dimensioni.

Secondo l'Indagine campionaria, condotta dalla Banca d'Italia, sulle imprese industriali e dei servizi con almeno 20 addetti per il 2006, il 9,3 per cento delle imprese desidererebbe un aumento del livello di indebitamento, alle condizioni di costo e garanzia praticate correntemente. La quota è analoga a quella dell'anno precedente e minore rispetto al triennio 2002-2004. Essa risulta superiore alla media per le imprese del Mezzogiorno (14,9 per cento) e per quelle dei servizi (10,1 per cento dei casi, contro l'8,6 per cento dell'industria; tav. 5).

Per misurare l'effettiva necessità di credito da parte di queste imprese, rilevano anche gli ipotetici costi addizionali che le imprese sono disposte a sostenere per

8. Questa valutazione si basa sui dati censiti dalla Centrale dei Bilanci relativi al 2005.

ottenere ulteriori finanziamenti, nonché le azioni effettivamente poste in essere per ottenerli. E' emerso che solo il 4 per cento delle imprese accetterebbero un aggravio delle condizioni di concessione del credito in termini di tasso o di garanzie. Dal 2003 tale quota è in diminuzione. È modesta (2,9 per cento) la quota di imprese che segnalano di aver ricevuto un rifiuto da parte degli intermediari creditizi contattati per ottenere ulteriore credito.

Solo nell'1,7 per cento dei casi sono presenti entrambe le condizioni (disponibilità ad accettare condizioni più gravose e rifiuto di incrementare il credito da parte degli intermediari). La quota è in costante diminuzione dal 2002, quando era pari al 3,6 per cento.

2.3 Le banche

Il consolidamento del sistema bancario italiano è stato ampio e ha portato alla costituzione di intermediari con una forte proiezione internazionale. Le aggregazioni hanno prodotto effetti positivi sull'offerta di credito a livello nazionale e anche nel Mezzogiorno.

Il divario tra i tassi sui crediti alle imprese del Mezzogiorno e a quelle del Centro Nord è andato attenuandosi; è di circa 1 punto percentuale nel segmento a breve termine; si è quasi annullato nella componente a medio e a lungo termine⁹.

Sul segmento a breve degli impieghi, una parte del divario osservato riflette effetti di composizione di imprese e settori: nel Mezzogiorno sono più diffuse unità produttive di classi dimensionali e di settori che anche al Centro Nord sono caratterizzati da un costo del credito più elevato, per le caratteristiche finanziarie, reddituali e di patrimonio che le contraddistinguono. La gran parte del divario è però riconducibile all'elevata aliquota di insolvenze che contribuisce a mantenere più alti i tassi praticati nel Mezzogiorno.

Le banche, anche grazie ai progressi nelle tecnologie e all'innovazione finanziaria, stanno ampliando l'offerta di nuovi prodotti e servizi; si è accresciuta la

9. Cfr. Banca d'Italia, Relazione annuale sul 2006, Figura 14.8.

quota di rapporti che si svolgono a distanza e non presso il tradizionale sportello bancario. Secondo i dati relativi al primo semestre del 2007 l'incidenza di raccolta bancaria non effettuata allo sportello è pari al 16 per cento del totale; la negoziazione di titoli (esclusi i prodotti derivati) è avvenuta per il 37 per cento attraverso Internet e altri strumenti telematici; analogamente il 23 per cento dell'importo dei bonifici è stato trasferito tramite questi ultimi canali distributivi. Ampia è la gamma di operazioni che presentano condizioni finanziarie più flessibili nella durata e nelle modalità di rimborso del prestito; si osservano nuove tipologie di prestito offerte a lavoratori atipici con basso reddito e a lavoratori extracomunitari; crescente è l'attenzione ad offrire prodotti che meglio si adattano alle esigenze della clientela.

Nel periodo 2002/2006 i mutui erogati alle famiglie sono cresciuti a ritmi quasi doppi rispetto alla media europea. Per venire incontro alle esigenze dei mutuatari le banche stanno elevando il rapporto tra ammontare dei prestiti e valore dell'immobile, si allunga la durata delle operazioni, cresce la quota di prestiti oggetto di rinegoziazione¹⁰.

Tale sviluppo facilita l'accesso al credito e riduce i vincoli di liquidità che limitano la capacità di spesa e i programmi delle famiglie. Si tratta di linee evolutive che potenzialmente riducono il pericolo di ricorrere a canali non legali di finanziamento. E' però essenziale che vengano preservati i parametri di sostenibilità del debito, evitando che condizioni troppo accomodanti non correlate alla effettiva capacità di rimborso del prestito possano favorire un eccessivo indebitamento e concorrere a determinare l'insolvenza dei debitori.

Nel triennio 2004-2006 il credito bancario è aumentato complessivamente del 25,6 per cento, quello alle famiglie consumatrici del 44,7 per cento, più intensamente nel Mezzogiorno (47,3 per cento) rispetto al Centro Nord (44,0 per cento). Il credito alle imprese è complessivamente cresciuto del 24,6 per cento; il divario a favore del

10. Cfr. Intervento del Governatore della Banca d'Italia Mario Draghi alla "Giornata Mondiale del Risparmio del 2007", Roma, 31 ottobre 2007.

Sud è stato più ampio (37,2 per cento a fronte del 22,9 al Centro Nord). Gli impieghi a medio-lungo termine sono aumentati del 45,0 per cento; quelli verso le famiglie consumatrici e le imprese non finanziarie si sono accresciuti, rispettivamente, del 55,5 per cento e del 42,1 per cento. Il credito al consumo, erogato da banche e intermediari finanziari, ha evidenziato, nello stesso periodo, una crescita del 70,9 per cento, più intensa per le finanziarie.

Gli indicatori relativi alla qualità del credito segnalano che il rapporto tra sofferenze e impieghi si è ridotto dal 4,6 per cento del 2003 al 3,4 per cento del 2006; il rapporto tra partite anomale e impieghi, incluse le cartolarizzazioni, nel medesimo periodo è passato dal 7,1 per cento al 5,1 per cento.

Dagli andamenti sopra delineati emerge che il processo di consolidamento del sistema bancario si è accompagnato ad un aumento dell'offerta di credito nel Mezzogiorno; in tale area si è anche sensibilmente incrementato il numero degli sportelli; si è ridotto il numero di comuni non serviti da banche; si è accresciuto il numero di intermediari mediamente presenti in uno stesso comune.

Permangono, tuttavia, alcuni divari significativi tra le diverse aree del Paese. Nel Mezzogiorno la domanda di servizi bancari e finanziari, pur in crescita, è ancora bassa e ciò determina una ridotta partecipazione al mercato bancario. In quest'area, inoltre, non dispongono di un conto di deposito bancario quattro famiglie su dieci, a fronte di una su dieci nelle regioni settentrionali. Si mantiene contenuta la domanda di servizi finanziari evoluti da parte delle imprese e la presenza di intermediari specializzati in grado di accompagnarne la crescita dimensionale.

Le difficoltà nell'accesso al credito che ancora permangono nel Mezzogiorno riflettono soprattutto la fragilità dell'ambiente economico locale, la minore efficienza delle amministrazioni pubbliche, il peso sulle imprese derivante dalla diffusa presenza di attività illegali. Al sistema finanziario, ed in particolare alle banche, è richiesto un compito assai delicato: contribuire al rafforzamento del tessuto produttivo e allo sviluppo e alla modernizzazione dell'economia meridionale.

3. La tutela degli utenti dei servizi bancari e finanziari e la prevenzione dell'usura

3.1 Il quadro generale

Il mercato finanziario italiano si sta evolvendo dal lato dell'offerta e da quello della domanda. Si sono ampliate, come sottolineato, la tipologia degli intermediari, la gamma dei prodotti e dei servizi offerti e le modalità di distribuzione. Dal lato della domanda, accanto a bisogni finanziari primari, se ne delineano di più evoluti, che il sistema finanziario è chiamato a soddisfare al meglio.

E' mutato profondamente il rapporto tra banche e clienti. La clientela bancaria è sempre più attenta all'adeguatezza, alla qualità, ai costi dei prodotti e all'affidabilità dell'informativa fornita. Nuove fasce di clientela richiedono servizi bancari: gli immigrati che si sono già inseriti in Italia hanno la necessità di una gamma articolata di operazioni, rispettosa anche delle loro tradizioni; molti lavoratori che richiedono finanziamenti non presentano le tradizionali caratteristiche di merito creditizio.

In tale quadro è divenuto cruciale per le banche soddisfare le più articolate richieste della clientela offrendo prodotti in linea con il profilo rischio/rendimento del cliente; comportamenti corretti e trasparenti riducono i rischi legali e di reputazione e sono alla base del rapporto fiduciario che è il fondamento della stessa attività bancaria, oltre che uno strumento di competizione.

Il rapido succedersi, in anni recenti, di episodi di *default* di società emittenti strumenti finanziari largamente diffusi tra il pubblico ha moltiplicato le iniziative di autotutela di clienti e associazioni di categoria. È necessario che si diffonda sempre più negli intermediari la consapevolezza dell'importanza di relazioni corrette e trasparenti. I "tavoli" di composizione delle controversie, che si sono avviati tra singoli intermediari ed associazioni di tutela dei consumatori, forniscono una concreta indicazione della possibilità di un comune percorso di crescita nella direzione di relazioni più fluide e di comune vantaggio.

Occorre anche che venga migliorata la cultura finanziaria della clientela che costituisce la base sia per scelte prudenti sia per efficaci forme di autotutela. Nessuna tutela formale è, infatti, sufficiente se gli interessati non hanno idonei strumenti di valutazione per orientarsi tra prodotti finanziari diversi, a volte complessi, e per sapere come agire in caso di difficoltà.

Numerose sono le iniziative di *financial education* già avviate, occorre sostenerle e intensificarle. La Banca d'Italia ha istituito un'apposita sezione sul proprio sito internet che verrà costantemente arricchita; un notevole supporto sarà assicurato al progetto del Ministero della Pubblica Istruzione di educazione finanziaria per le scuole.

Nella prospettiva di prevenire l'usura è fondamentale la conoscenza dei meccanismi di finanziamento e la consapevolezza dei rischi insiti nel sovraindebitamento. Le iniziative del settore pubblico in questo campo appaiono decisive, ma non possono prescindere dal prezioso ruolo di supporto delle associazioni di categoria degli intermediari e degli stessi utenti.

3.2 La regolamentazione

L'evoluzione in atto nei mercati interagisce con i mutamenti della regolamentazione. Il legislatore, cogliendo diffuse istanze che non hanno trovato soddisfazione attraverso le autonome dinamiche delle relazioni tra intermediari e clientela, è intervenuto per rafforzare la tutela del risparmiatore, contenere i rischi degli intermediari, promuovere la concorrenza degli intermediari e dei mercati.

Nella prima direzione si muovono la legge sul risparmio (legge 28 dicembre 2005, n. 262), che incide su diversi profili dei rapporti tra intermediari e utenti dei servizi finanziari al dettaglio (prevenzione dei conflitti di interessi, trasparenza dei prodotti, criteri di comportamento degli intermediari, risoluzione delle controversie, diritti dei risparmiatori/investitori) e i due decreti relativi alle "liberalizzazioni"¹¹. Con il primo viene esteso a tutta la clientela il principio - già stabilito dal Codice del

11. Decreto-legge 4 luglio 2006 n. 223, convertito nella legge 4 agosto 2006, n. 248 e decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito nella legge 2 aprile 2007, n. 40.

Consumo - che le modifiche unilaterali devono avvenire in presenza di un giustificato motivo e che le medesime devono essere comunicate espressamente al cliente. Si dispone, inoltre, l'abolizione dei costi connessi con l'estinzione dei rapporti di durata, riconoscendosi al cliente la facoltà di recedere dal contratto senza penalità e senza spese di chiusura.

Con il secondo si sancisce la nullità di clausole che prevedano un costo a carico del cliente che chieda l'estinzione anticipata o parziale del mutuo. Per favorire la "portabilità" dei mutui è stata altresì semplificata la possibilità di trasferire i contratti in essere da un intermediario ad un altro ed è stata prevista l'estinzione automatica dell'ipoteca iscritta a garanzia.

Alla base delle innovazioni vi sono motivi sicuramente condivisibili: accrescere la trasparenza sulle motivazioni che giustificano le variazioni delle condizioni e favorire la mobilità della clientela quale strumento di effettivo esplicarsi della concorrenza. L'applicazione delle nuove disposizioni ha però determinato dubbi interpretativi, in specie per ciò che concerne i rapporti intercorrenti tra i due interventi normativi, che rendono incerti il campo di applicazione delle disposizioni e la definizione dei diritti attribuiti ai clienti. In quest'ottica, sembra preferibile che la normativa a protezione del cliente sia affidata anche a strumenti normativi flessibili¹², fermo restando l'obiettivo di garantire piena informazione sulle condizioni praticate e l'applicazione di canoni di correttezza nelle relazioni d'affari.

In Parlamento è in corso di esame un disegno di legge volto ad eliminare la commissione di massimo scoperto, istituto oggetto di critiche sul piano della trasparenza e dell'efficienza, tanto che alcune banche l'hanno già soppressa, in una logica di concorrenza. Verrebbe, invece, riconosciuta la legittimità della c.d. commissione di affidamento, quale corrispettivo per la messa a disposizione dei fondi, indipendentemente dall'effettivo prelevamento della somma, a condizione che detto corrispettivo sia predeterminato in misura onnicomprensiva e proporzionale

12. In tal senso, cfr. Intervento del Governatore della Banca d'Italia Mario Draghi all'assemblea ordinaria dell'ABI, *Politica monetaria e sistema bancario*, Roma, 11 luglio 2007.

all'importo e alla durata dell'affidamento richiesto. Sarebbe assicurata attraverso opportune forme di pubblicità la piena trasparenza di tale commissione; per le sue caratteristiche, sarebbe poi possibile ricomprenderla nelle rilevazioni sui tassi medi praticati dal sistema bancario, ai fini delle statistiche previste dalla legge 108/96, assicurando in tal modo la globalità della rappresentazione delle condizioni applicate.

Anche il decreto legislativo di attuazione della direttiva 2004/39/CE in materia di servizi e di attività di investimento (c.d. MiFID), in vigore dal 1° novembre 2007, è destinato a incidere significativamente sui rapporti tra intermediari e clientela: una nuova, più chiara definizione degli obblighi informativi e di comportamento degli intermediari aumenterà la trasparenza nei rapporti con il cliente, accrescendone la consapevolezza delle scelte. Sotto il profilo che qui interessa, la nuova disciplina introduce una chiara articolazione delle tutele da assicurare a ciascuna categoria di clientela (clienti professionali, controparti qualificate e clienti al dettaglio) per i diversi servizi forniti; agli intermediari è rimessa l'individuazione di adeguate soluzioni organizzative.

Ai fini del contrasto dell'usura un ruolo indiretto, ma non secondario, svolgono la regolamentazione in tema di abusivismo bancario e finanziario e quella in materia di prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio. La Banca d'Italia e l'Ufficio italiano dei cambi hanno emanato nel tempo regole operative volte a facilitare l'individuazione delle operazioni sospette, ivi comprese quelle legate a fatti di usura.

Nell'ambito della vigilanza prudenziale si collocano le nuove norme sul capitale delle banche (c.d. Basilea II), che richiedono specifici requisiti patrimoniali a fronte dei rischi quantificabili (di credito, di mercato, operativi) e non quantificabili (legali, reputazionali, di *compliance*) e appositi presidi organizzativi e di controllo per fronteggiare l'insieme dei rischi bancari.

Il miglioramento che ne consegue a livello di sistema degli *standard* tecnici di valutazione del merito di credito eleva la capacità delle banche di assumere

consapevolmente i rischi e riduce la probabilità che, per incompletezza delle istruttorie, soggetti meritevoli del credito siano erroneamente ritenuti inadeguati.

Direttamente orientate a contrastare i rischi legali e reputazionali sono le recenti disposizioni di vigilanza, di matrice comunitaria, emanate dalla Banca d'Italia, in materia di *compliance*, che richiedono agli intermediari di implementare il sistema dei controlli interni con una autonoma funzione avente il compito di assicurare la conformità alle norme e contenere i rischi di non conformità. L'obiettivo finale è quello di tutelare l'integrità e la correttezza dell'attività delle banche. Tra i compiti di tale struttura rientra quello di prevenire qualsiasi forma di coinvolgimento in attività illecite, ivi comprese quelle legate all'usura, assicurando il rispetto della normativa in materia.

Il Consiglio UE il 21 maggio 2007 ha approvato una nuova direttiva sul credito al consumo, ora all'esame del Parlamento europeo, volta a modificare la direttiva 87/102/CEE, assicurando una maggiore trasparenza del mercato, *standard* uniformi a livello europeo, maggiori garanzie per i consumatori.

Con l'obiettivo di anticipare l'attuazione delle più significative novità che deriverebbero dal recepimento della direttiva comunitaria e nella consapevolezza che in Italia, come ricordato, cresce il numero delle famiglie che fanno ricorso ai prestiti per acquistare beni (come auto, arredamento, viaggi), il Consiglio dei ministri ha predisposto un "pacchetto" di interventi volto ad accrescere gli strumenti di tutela per i consumatori e a disciplinare, con regole più incisive, i soggetti attivi nel settore (Camera dei Deputati, atto 3015).

In tale contesto, è prevista la riforma del quadro regolamentare in materia di intermediari finanziari non bancari, agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi, settore dove sono stati spesso riscontrati comportamenti non corretti. Con riguardo agli intermediari iscritti nell'elenco generale previsto dall'art. 106 TUB gli interventi sono essenzialmente volti a rafforzare le garanzie patrimoniali di tali soggetti. La revisione della disciplina vigente per gli agenti e i mediatori mira a rendere più incisive le verifiche per l'ammissione ai relativi albi e ad individuare efficaci forme

di controllo sull'attività esercitata, anche attraverso organismi espressione dell'autoregolamentazione.

L'ispirazione di fondo di tutti questi interventi è che la regolamentazione e i controlli sono necessari laddove le soluzioni approntate dagli operatori non risultino idonee a mantenere alta la fiducia del pubblico nel sistema finanziario, ad assicurare le condizioni di concorrenza, a garantire rapporti contrattuali equilibrati. Gli interventi normativi sono, pertanto, preceduti da una valutazione dei comportamenti degli operatori e della capacità delle iniziative di autoregolamentazione e delle intese con le associazioni dei consumatori di intercettare le effettive esigenze della clientela, fornendo risposte adeguate ed efficaci.

3.3 L'azione di vigilanza: la trasparenza e i costi dei servizi

In linea con le tendenze in atto nei principali paesi europei, l'attenzione alle relazioni tra gli intermediari e la clientela è divenuta una delle principali linee evolutive, un nuovo punto di riferimento, del modello di vigilanza adottato dalle Autorità; per la Banca d'Italia un corretto e trasparente rapporto tra intermediari e clienti è importante per assicurare competitività e stabilità degli intermediari. La fiducia del pubblico costituisce un elemento essenziale dell'attività di intermediazione; il suo venir meno può avere effetti significativi sugli equilibri tecnici e patrimoniali degli intermediari e pregiudicare, nel lungo periodo, la solidità stessa del sistema.

Nell'ultimo quinquennio, la Banca d'Italia ha emanato regole che incentivano relazioni corrette e trasparenti tra intermediari e clientela, facendo leva su presidi di natura organizzativa e patrimoniale e stimolando la capacità di autoregolamentazione del sistema.

Dal 2003, dando attuazione a una delibera del CICR, la Banca d'Italia ha effettuato una profonda revisione della disciplina sulla trasparenza bancaria, riconoscendone la natura di preconditione 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 di trasparenza è oggetto di verifica attraverso ispezioni mirate, condotte presso gli sportelli degli intermediari, con l'obiettivo di effettuare un controllo capillare proprio dove ancora si svolge la gran parte delle relazioni con la clientela¹³. Dal 2005, alle verifiche ispettive di trasparenza è stata affiancata l'analisi dei fogli informativi predisposti dagli intermediari per la pubblicizzazione dei prodotti e dei servizi offerti, con l'obiettivo di valutare la qualità delle informazioni rese e la loro agevole comprensibilità da parte della clientela.

Allo scopo di verificare il rispetto delle disposizioni sulla trasparenza con riguardo, in particolare, alle forme di finanziamento rivolte alle famiglie, a partire dal 2007 sono state avviate ispezioni in materia di trasparenza anche sugli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale previsto dall'art. 107 TUB che erogano credito; coerentemente, l'attività di analisi interessa ora anche i fogli informativi predisposti da tali intermediari finanziari. Si è ampliata la gamma degli aspetti oggetto di verifica che ricomprende anche il rispetto della normativa introdotta a tutela dell'utenza con i due decreti sulle liberalizzazioni citati e le procedure istituite presso gli intermediari per la gestione dei reclami della clientela.

I controlli sono volti ad assicurare in concreto l'applicazione di condizioni pienamente rispondenti alle previsioni normative. A conclusione dell'iter di valutazione degli esiti degli accertamenti e dell'esame dei fogli informativi sono stati effettuati interventi di vigilanza volti a richiedere adeguamenti organizzativi, la revisione degli schemi contrattuali in uso, il rimborso ai clienti degli oneri richiesti non corrispondenti a quelli pubblicizzati.

La Banca d'Italia effettua anche controlli nell'ambito della rilevazione dei tassi effettivi globali medi ai sensi della legge sull'usura; sono verificati i valori medi dei tassi e delle commissioni di massimo scoperto oggetto di segnalazione e riscontrati eventuali superiori delle relative soglie fissate dalla legge. In caso di discordanze la

13. Nel 2006, le verifiche ispettive di trasparenza hanno interessato 1.040 dipendenze di 176 banche e 118 sportelli di Poste Italiane S.p.a.; sono stati inoltre complessivamente esaminati i fogli informativi predisposti da circa 800 banche.

Banca d'Italia richiede conferma dei dati segnalati; qualora si siano verificati errori nelle procedure volte ad assicurare il rispetto dei limiti, gli intermediari sono invitati a provvedere alla restituzione alla clientela dei proventi percepiti in eccesso e ad attivare iniziative sul piano organizzativo volte a evitare il ripetersi di tali anomalie¹⁴.

In materia di costi bancari l'attenzione dei clienti si incentra, oltre che sugli oneri diretti del finanziamento, anche sui prezzi praticati dalle banche nell'offerta dei conti correnti, che rappresentano lo strumento fondamentale per l'accesso delle famiglie ai servizi bancari e finanziari.

La Banca d'Italia, anche per i profili di tutela della concorrenza, ha condotto in passato diversi approfondimenti¹⁵ sulla mobilità della clientela e sulle condizioni economiche e contrattuali praticate dalle banche. In più occasioni gli intermediari sono stati sollecitati a trasferire a famiglie e imprese i guadagni di efficienza derivanti dai processi di concentrazione¹⁶. In tale contesto, è stata appena completata una nuova rilevazione campionaria sui costi dei conti correnti bancari che ha riguardato 445 sportelli di 139 banche con una distribuzione che ne assicura la rappresentatività; sono stati raccolti dati contabili relativi a 4.450 rapporti riferiti all'effettiva operatività di ciascun conto corrente esaminato.

Le prime evidenze mostrano una tendenza alla riduzione del costo medio di circa il 20 per cento rispetto all'indagine condotta nel 2005¹⁷, una prevalenza dei conti correnti "a pacchetto"¹⁸ (55,1 per cento) rispetto a quelli cosiddetti "a consumo"¹⁹ (44,9 per cento), un sensibile minor costo dei primi rispetto ai secondi.

14. Con riferimento alla commissione di massimo scoperto si rileva il generale rispetto delle indicazioni contenute nello schema operativo diffuso dalla Banca d'Italia nel dicembre del 2005 per valutare l'impatto dell'applicazione di tale commissione sulle condizioni complessivamente praticate.

15. Cfr Banca d'Italia, Relazioni annuali sul 2002, 2003 e 2005.

16. Cfr gli interventi del Governatore della Banca d'Italia, Mario Draghi: Considerazioni Finali 2006; *Crescita e stabilità nell'economia e nei mercati finanziari*, Forex, 3 febbraio 2007; Giornata mondiale del risparmio, ACRI, 31 ottobre 2006.

17. I dati delle due indagini non sono a rigore confrontabili perché svolte con criteri e finalità in parte diversi.

18. Per i conti a pacchetto è previsto un numero illimitato di scritture contabili gratuite.

19. Nei conti correnti a consumo sono previste spese variabili e paramtrate all'effettiva operatività.

La spesa, pari in media a 130 euro, è molto variabile, anche a causa delle diverse caratteristiche di operatività dei conti.

La tipologia di conto scelto dalla clientela *retail* non risulta sempre adeguata alle effettive necessità della stessa; verosimilmente ciò può dipendere dalla mancanza sia di una piena consapevolezza da parte del cliente delle condizioni contrattuali sottoscritte sia di scarsa attenzione alle specifiche esigenze della clientela da parte della banca. Approfondimenti sui risultati della rilevazione sono in corso.

3.4 L'azione di vigilanza: le relazioni tra banche e clienti e la gestione degli esposti

Nel corso degli ultimi anni si è accresciuto il flusso degli esposti dei clienti delle banche indirizzati alla Banca d'Italia. Si tratta di richieste di interventi con riguardo a questioni insorte nell'ambito di specifici rapporti contrattuali, relative, in particolare, ai tassi di interesse, alle spese e agli oneri delle operazioni bancarie, alla gestione del credito.

La scelta di interessare la Banca d'Italia appare, spesso, sintomatica dell'insoddisfazione per il riscontro ricevuto dagli intermediari; considerati i costi e i tempi del ricorso a strumenti di tutela giurisdizionale, nasce l'aspettativa di un intervento imparziale dell'Autorità di Vigilanza.

Ferma restando la competenza delle altre autorità, e in particolare della Consob, la Banca d'Italia esamina gli esposti relativi a operazioni bancarie e finanziarie in ragione dei legami tra il sistema delle relazioni tra gli intermediari e la clientela e le finalità proprie dei controlli di vigilanza prudenziale. L'attività di analisi degli esposti, inoltre, si ricollega direttamente ai compiti di regolamentazione e di controllo in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali dei servizi bancari affidati dal Titolo VI TUB alla Banca d'Italia.

Con una comunicazione del 22 ottobre scorso, la Banca d'Italia ha indicato al sistema le linee che intende seguire per una più efficace gestione delle segnalazioni

della clientela: rinnovati criteri per la predisposizione di risposte aderenti alle specificità del caso concreto e più incisive modalità di intervento nei confronti degli intermediari. Sono previsti nuovi sistemi di utilizzo, a fini di vigilanza, delle informazioni desumibili dall'analisi degli esposti pervenuti.

L'intermediario è invitato a fornire un'adeguata e sollecita risposta al proprio cliente, dandone puntuale informativa alla Vigilanza.

Nell'occasione la Banca d'Italia ha anche segnalato agli intermediari i principi da seguire nella conduzione dei rapporti con la clientela che devono costituire uno snodo centrale nella definizione dell'organizzazione aziendale. La cultura degli intermediari deve essere orientata all'attenzione alle esigenze dei clienti durante tutta la fase del rapporto e massimamente in caso di insoddisfazione e di potenziale conflittualità; va assicurata un'interlocuzione presso gli sportelli adeguata in relazione alle diverse fasce di clientela e un'elevata capacità dell'ufficio reclami di fornire risposte soddisfacenti.

La clientela, anche quella potenziale, deve essere resa pienamente edotta delle caratteristiche e del costo dei servizi prestati e della corrispondenza degli oneri alle condizioni pubblicizzate.

Qualora, nella sua autonomia gestionale, la banca decida di non accettare una richiesta di finanziamento, è necessario che sia fornito riscontro al cliente con immediatezza; andrà esplorata la possibilità di un colloquio con il cliente per illustrargli le ragioni che inducono a non elevare il livello di indebitamento. E' essenziale che i clienti siano costantemente informati, mediante idonea comunicazione, ai sensi dell'articolo 119 TUB e delle relative istruzioni di vigilanza, dell'effettiva consistenza delle linee di credito delle quali possono disporre.

In caso di situazioni di particolare disagio di tipo economico o personale, è opportuno che gli intermediari forniscano al cliente indicazioni circa la possibilità di ricorrere ai Confidi, alle associazioni o alle fondazioni che operano nella prevenzione antiusura ovvero in merito a iniziative di micro-credito conosciute e operanti nella zona.

Motivi di insoddisfazione da parte della clientela non possono essere considerati un dato fisiologico. La gestione dei reclami deve costituire, quindi, per l'intermediario l'occasione per ricucire un soddisfacente rapporto con il cliente.

L'attività degli uffici reclami deve tendere a preservare i rapporti con il cliente, anche quando abbiano singolarmente un modesto valore economico.

Sia a livello di sportello sia in sede di gestione dei reclami una particolare attenzione dovrà essere rivolta al contributo che può essere dato alla crescita della cultura finanziaria della clientela. In tal senso pare appropriato che al cliente vengano fornite indicazioni esplicative, anche avvalendosi di iniziative di *financial education* sviluppate a livello aziendale o in sede associativa.

La Banca d'Italia annette un notevole rilievo al valore segnaletico degli esposti. Dal complesso delle segnalazioni pervenute è possibile individuare aree di criticità nei rapporti con la clientela ed eventuali disfunzioni operative degli intermediari. La legge sulla tutela del risparmio²⁰ ha espressamente previsto che le notizie contenute negli esposti siano utilizzabili nella fase istruttoria dei procedimenti sanzionatori avviati dalla Banca d'Italia per le violazioni nelle materie di propria competenza.

L'Autorità di Vigilanza, nella valutazione degli assetti organizzativi e dei sistemi di controllo interno degli intermediari, presterà sempre maggiore attenzione agli strumenti adottati dalle società bancarie e finanziarie per curare le relazioni con la clientela e per garantire la *customer satisfaction*.

3.5 Il sistema di risoluzione delle controversie

La tutela delle parti nei contratti bancari ha bisogno di strumenti rapidi, efficaci e poco costosi per la soluzione delle controversie. Nella normativa comunitaria è oramai prassi consolidata prevedere forme di soluzione stragiudiziale delle controversie a tutela dei consumatori (ADR). Nel nostro Paese non sono mancate iniziative della specie, istituite a livello di autoregolamentazione.

20. Cfr. art. 24, comma 1, della legge 28 dicembre 2005, n. 262.

Il legislatore nazionale ha di recente condiviso l'importanza degli organismi di soluzione stragiudiziale delle controversie nel settore bancario e finanziario, stabilendo una regolamentazione specifica in materia di questioni inerenti a rapporti tra intermediari e clienti. Il nuovo art. 128-bis TUB, introdotto dalla legge sulla tutela del risparmio (n. 262/2005), prescrive agli intermediari di aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie. Viene altresì precisato che il cliente potrà comunque ricorrere, in qualunque momento, a ogni altro mezzo di tutela previsto dall'ordinamento.

L'attuazione del citato articolo 128-bis TUB costituisce l'occasione per costituire un nuovo sistema ADR che realizzi un bilanciamento tra elementi di natura pubblicistica e privatistica.

L'esame dell'esperienza di altri Stati europei non individua soluzioni univoche. Sebbene nella maggioranza dei casi siano realizzati sistemi di ADR per il settore bancario di natura privatistica, vi sono significative esperienze di organismi aventi natura pubblica in Svezia, Spagna, Lussemburgo, Finlandia e Regno Unito. In tali Paesi le soluzioni adottate sono comunque variegate: i sistemi sono talvolta gestiti dall'Autorità di vigilanza direttamente (Spagna, Lussemburgo) o indirettamente attraverso un organismo apposito (Regno Unito); in Svezia e in Finlandia opera un organismo pubblico indipendente. Soluzioni diverse si rinvengono anche per quanto riguarda i profili dei costi di funzionamento del sistema e del carattere vincolante delle decisioni. In taluni casi, i costi sono coperti attraverso finanziamenti pubblici (Spagna, Finlandia, Svezia); in altri, attraverso prelievi sugli istituti vigilati (Regno Unito, Lussemburgo). Con l'esclusione del Regno Unito, dove le decisioni sono vincolanti per l'intermediario (e costituiscono titolo esecutivo in giudizio), negli altri Paesi le decisioni costituiscono raccomandazioni.

La Banca d'Italia ha provveduto a elaborare, come richiesto dalla norma, la proposta di delibera al Comitato interministeriale per il credito e il risparmio (CICR), che detterà le disposizioni di attuazione della suddetta previsione normativa. Si è conclusa la fase di consultazione pubblica che ha registrato un'ampia partecipazione

delle associazioni degli intermediari, delle imprese, dei consumatori, del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti; diffuso è stato il consenso sull'iniziativa; estremamente utili le proposte e i suggerimenti.

Nella soluzione delle controversie, anche grazie all'impegno dell'Autorità di Vigilanza, verranno assicurate imparzialità, rappresentatività dei soggetti interessati nonché rapidità ed economicità delle procedure ed effettività della tutela. La Banca d'Italia metterà a disposizione del sistema proprie risorse organizzative. Alla designazione dei collegi contribuiranno, in modo equilibrato, anche le associazioni degli intermediari, delle imprese e dei consumatori.

L'attivazione del nuovo sistema fornirà, quindi, uno strumento efficace di risoluzione delle liti, che potrà innescare un meccanismo virtuoso nei rapporti tra intermediari e clienti.

3.6 Gli strumenti per agevolare l'accesso al credito e prevenire i rischi di usura.

Per ridurre il campo d'azione dell'usura è necessario creare i presupposti per assicurare che l'incontro tra domanda e offerta di credito legale si realizzi in modo ottimale.

La concorrenza tra gli operatori finanziari, l'ampliamento della gamma dei servizi offerti, la trasparenza delle condizioni contrattuali, un adeguato livello di conoscenza dei prodotti e dei servizi da parte della clientela sono fattori che contribuiscono alla prevenzione dell'usura; non possono però fronteggiare anche l'emergere di situazioni di maggiore difficoltà economica nelle quali il rischio di usura si accresce notevolmente.

Per affrontare tali situazioni, non sono sufficienti gli strumenti di mercato, ma è necessario predisporre interventi improntati soprattutto a principi di solidarietà sociale ed economica. In questa prospettiva, possono contribuire in modo significativo: le iniziative in tema di microcredito e quelle volte a fornire assistenza nella richiesta di finanziamento da parte di fasce di clientela a maggiore rischio

(anziani, immigrati, dipendenti con contratti precari); i Consorzi di garanzia collettiva fidi; le associazioni e le fondazioni antiusura.

Nel processo di concessione del credito alle imprese il ruolo dei Confidi nel nostro Paese è tradizionalmente molto rilevante. I consorzi di garanzia collettiva fidi facilitano la valutazione del “merito di credito” delle piccole e medie imprese e costituiscono forme di attenuazione del rischio creditizio particolarmente efficaci, basate sul controllo reciproco fra le imprese associate²¹.

Per le famiglie che non riescono ad accedere con facilità al credito bancario una risposta idonea a coniugare le istanze di solidarietà sociale con le esigenze di efficienza finanziaria può venire da iniziative di microcredito.

L'esclusione finanziaria di soggetti economicamente e socialmente deboli (*unbanked*) è oggetto di crescente interesse da parte della comunità internazionale in relazione alla rilevanza del fenomeno soprattutto nei paesi in via di sviluppo ma anche in quelli industrializzati.

Esiste una crescente domanda potenziale di piccoli finanziamenti connessa alla diffusione delle forme di lavoro a carattere precario e al crescente sviluppo del segmento sociale degli immigrati, che mirano ad un miglioramento delle proprie condizioni di vita attraverso l'avvio di microimprese. Assume, pertanto, particolare rilievo la scelta, da parte degli intermediari, di prodotti e canali distributivi tesi all'approccio con tali settori di clientela.

21. Il ruolo dei Confidi è destinato a crescere in relazione, tra l'altro, all'applicazione della normativa prudenziale per le banche, derivante dall'Accordo sul capitale (c.d. “Basilea II”) che consente alle banche finanziatrici di riconoscere le garanzie concesse dai Confidi ai fini dell'attenuazione del rischio di credito. Il decreto legge 269/2003 ha previsto inoltre che i confidi “tradizionali” possono trasformarsi in “intermediari finanziari di garanzia”, iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 TUB, vigilati dalla Banca d'Italia, ovvero in “banche-confidi”, costituite nella forma di società cooperative bancarie.

La fase di consultazione relativa alla nuova disciplina di vigilanza si è appena conclusa; i nuovi intermediari potranno iniziare ad operare nel prossimo anno.

In prospettiva, va segnalata la necessità di un intervento normativo volto a coordinare il regolamento del Fondo di prevenzione antiusura (DPR 11/6/1997, n. 315) con la riforma dei Confidi. Ai sensi dell'art. 2 del regolamento, infatti, possono beneficiare del contributo i Confidi iscritti nell'apposita sezione dell'elenco generale di cui all'art. 106 del TUB. Con la trasformazione in intermediari vigilati, venendo meno l'iscrizione in tale sezione, mancherebbe un requisito formale per beneficiare del contributo. Va, quindi, promossa una modifica del Regolamento del Fondo volta a ricomprendere tra i destinatari tutti i Confidi disciplinati dall'art. 13 del decreto legge n. 269/2003, ivi compresi quelli che assumono la veste di intermediari vigilati.

Attraverso la concessione di piccoli prestiti e il finanziamento di microattività produttive si fornisce un contributo di assoluto rilievo alla riduzione di richieste di prestiti illegali; si tratta di un settore nel quale deve svilupparsi l'iniziativa congiunta del sistema bancario e delle associazioni.

Un tema su cui è, invece, opportuno si pronunci il legislatore è quello relativo al sovraindebitamento con l'obiettivo di trovare forme di sostegno alle famiglie che si trovano in una situazione di forte squilibrio tra livello di indebitamento e capacità economica di rimborso e che sono in una situazione oggettiva di rischio di usura.

Diversi sono i fattori che concorrono al sovraindebitamento, non tutti direttamente riconducibili all'eccessivo ricorso al credito; va infatti considerato che tra le "passività" delle famiglie figurano anche debiti di diversa natura (spese sanitarie, abitative e di sussistenza). La mancanza in Italia di forme di mediazione da parte delle istituzioni non consente di fornire un'adeguata assistenza al debitore "civile" insolvente e di gestire la sua situazione di soggetto eccessivamente indebitato. In altri paesi esistono invece forme di sostegno.

L'ordinamento francese, a esempio, contempla fin dal 1989 una disciplina relativa al sovraindebitamento dei privati volta essenzialmente, con il parziale sacrificio degli interessi dei creditori, a provvedere al risanamento della situazione debitoria delle famiglie. È prevista, previa verifica di un'apposita commissione composta da rappresentanti di diverse istituzioni, la negoziazione con l'intermediario creditore di un piano di risanamento finanziario e l'utilizzo di diversi strumenti quali il rinvio dei termini di pagamento, la riduzione dei tassi, la vendita di elementi dell'attivo del debitore ecc..

Nel nostro Paese non si sono affermate, neppure in sede di autoregolamentazione, iniziative con analoghi obiettivi; può essere opportuno avviare riflessioni sul piano normativo volte a costruire un meccanismo che consenta di affrontare i casi di indebitamento eccessivo, mirando a ripristinare per le famiglie una

situazione di normalità sociale e di sostenibilità economica e per le banche il recupero del credito con le modalità che risultino possibili.

Punto di sintesi delle diverse iniziative in materia di prevenzione del fenomeno dell'usura è l'Accordo-quadro sottoscritto il 31 luglio scorso dalle istituzioni e da tutti i soggetti interessati al contrasto dell'usura. L'Accordo-quadro indica, in primo luogo, il confronto e l'impegno comune, quale metodo base per risolvere in modo concreto i problemi connessi con l'utilizzo degli strumenti di prevenzione.

Si rafforza il rapporto tra banche, fondazioni e associazioni anche per intensificare l'attività a favore delle famiglie che non possono giovare dell'ausilio delle garanzie dei Confidi; da parte dell'ABI sono assunti significativi compiti di impulso e di analisi; viene assicurata rapidità delle procedure di accesso al Fondo di prevenzione e di erogazione dei finanziamenti; sono previste misure di sostegno a favore dei soggetti protestati e campagne di informazione.

Di particolare rilievo l'impegno per le banche a non escludere dai circuiti bancari i soggetti che hanno subito un protesto ai quali verrà assicurata, quanto meno, la fruizione dei servizi bancari di base che consentono di accedere al sistema dei pagamenti e non comportano rischi di credito.

4. Gli effetti sul mercato del credito dei limiti sui tassi

La legge n. 108 del 1996, come noto, ha introdotto nel nostro ordinamento un limite superiore ai tassi di interesse applicabili dalle banche e dalle società finanziarie sulle operazioni di finanziamento poste in essere nei confronti di famiglie e imprese. Il superamento del tetto comporta la considerazione del prestito come "usurario". Dall'esperienza giudiziaria risulta, purtroppo, che i tassi usurari praticati nel mercato illegale sono decine di volte superiori ai limiti dei tassi fissati dalla legge.

Nel nostro Paese ampio è stato il dibattito sul rischio che la disciplina sui tassi usurari possa dare origine a distorsioni nel mercato del credito, in termini di razionamento e/o di inefficiente allocazione delle risorse finanziarie²².

Analisi condotte sugli effetti del meccanismo di determinazione della soglia hanno evidenziato che mentre non sembrano determinarsi fenomeni di razionamento in condizioni normali per la clientela con un profilo medio di rischiosità, tale ipotesi non si può escludere, sia pure in via temporanea, in presenza di incrementi repentini dei tassi di interesse. Inoltre risulta più soggetta a razionamento la posizione della clientela con un elevato profilo di rischio quando il livello dei tassi d'interesse è particolarmente basso; in tale caso i margini consentiti dalla legge di erogare credito a tassi superiori alla media si riducono notevolmente risultando inadeguati rispetto al livello che sarebbe coerente con la probabilità di insolvenza propria di ciascun cliente.

In passato la presenza di una griglia rigida di classificazione delle operazioni ha influenzato negativamente lo sviluppo di alcune tipologie di finanziamento. Al momento dell'entrata in vigore della legge, infatti, fu stabilito un unico parametro di riferimento per i mutui, sia a tasso fisso che a tasso variabile. Dai primi anni duemila, il peso crescente della componente a tasso variabile aveva determinato, in presenza della flessione dei tassi, una sensibile riduzione del tasso soglia; si determinò un ostacolo all'offerta dei mutui a tasso fisso, per i quali il tasso di equilibrio risultava più elevato di quello medio. Nel primo trimestre del 2004 la Banca d'Italia ha riesaminato la griglia della classificazione, separando le due componenti e prevedendo dunque due tassi soglia distinti. Ciò ha consentito di ristabilire margini di flessibilità nei due comparti.

Nell'area dell'euro la maggioranza dei paesi mantiene una regolamentazione sull'usura basata su tassi soglia solo per quanto riguarda i crediti alle famiglie, in Italia essa riguarda anche le imprese.

22. Cfr. *Prevenzione dell'usura ed evoluzione dei mercati creditizi*, intervento del Vice Direttore Generale della Banca d'Italia Giovanni Carosio, Senato della Repubblica 2° Commissione permanente Giustizia, Roma 27 marzo 2007.

Un'evoluzione meritevole di attenzione si è registrata in Francia, la cui normativa sui tassi soglia, introdotta nel 1989, è stata presa a modello in occasione dell'emanazione in Italia dell'analogha disciplina.

In Francia nel 2003 i tassi soglia sul finanziamento alle piccole e medie imprese sono stati di molto alleggeriti con l'obiettivo di migliorare l'accesso al credito di tale clientela. Nel 2005 l'esenzione è stata estesa alle persone fisiche esercitanti un'attività commerciale ("ditte individuali")²³. Alla fine del 2006 la Banque de France ha presentato al Parlamento francese un rapporto in cui viene tracciato un bilancio degli effetti di dette modifiche sui finanziamenti concessi alle piccole e medie imprese (PMI)²⁴. Nel rapporto si evidenzia che, anteriormente alla riforma del 2003, la presenza di un massimale ai tassi di interesse praticabili dagli intermediari ha negativamente condizionato la concessione del credito, soprattutto per gli imprenditori individuali. Il massimale, infatti, tende ad escludere dall'offerta di credito le imprese che presentano un alto livello di rischiosità e che sarebbero tuttavia in grado di sopportare un costo del credito più elevato; inoltre induce le banche e le PMI a ricorrere a soluzioni alternative (finanziamenti non regolamentati dalla legge dell'usura, domanda di garanzie supplementari, ecc.) che possono rivelarsi onerose e/o meno adatte alle esigenze dei prenditori di fondi.

Di converso l'analisi mostra numerosi effetti positivi della deregolamentazione. In particolare, dal 2005 risulta facilitato l'accesso al credito delle PMI, specie di quelle più piccole e di più recente creazione; ridotto il ricorso a soluzioni alternative

23. La legislazione francese relativa alla repressione del reato d'usura attualmente fa capo agli articoli L.313-3 — L.313-6 del Code de la Consommation. Alcune di queste disposizioni sono state recentemente modificate attraverso l'emanazione di due interventi legislativi: la legge n. 721 del 2003 per l'iniziativa economica e la legge n. 882 del 2005 in favore delle PMI. La prima ha abrogato il tasso soglia per i prestiti concessi a soggetti che esercitano un'attività commerciale, industriale o finanziaria. Tuttavia rimangono sottoposte alla sanzione civile prevista dalle disposizioni in materia di usura le operazioni di scoperto di conto corrente a loro concesse. La seconda ha esteso l'eliminazione del tetto ai tassi di interesse alle operazioni di finanziamento erogate alle persone fisiche che agiscono quali imprenditori individuali. Parallelamente, la sanzione civile prevista per gli istituti di credito che consentono operazioni di scoperto di conto corrente nei confronti di soggetti esercitanti un'attività commerciale è stata estesa al fine di includere anche le persone fisiche che agiscono per le proprie esigenze professionali. A tutt'oggi dunque le sanzioni penali previste dal Code de la Consommation restano applicabili soltanto ai prestiti immobiliari e al credito al consumo.

24. Banque de France, "Rapport au Parlement – Les incidences de la reforme de l'usure sur les modalités de financement des petites et moyennes entreprises", dicembre 2006 (<http://www.banque-france.fr/fr/instit/discours/20061228.htm>).

di finanziamento precedentemente utilizzate per sottrarsi alle forme di credito tradizionali sottoposte a regolamentazione; favorito l'accesso al credito di un maggior numero di imprese, senza accrescere il rischio di *default* sopportato dalle banche. Queste ultime hanno continuato a gestire consapevolmente il rischio di credito, mantenendo elevato il livello di concorrenza sul mercato del credito alle PMI; hanno potuto selezionare in maniera migliore i clienti e fissare i prezzi dei crediti concessi tenendo effettivamente in considerazione il costo marginale del rischio.

In generale la Banque de France ritiene che l'abrogazione della quasi totalità delle norme anti-usura riguardanti le imprese abbia avuto un'incidenza favorevole sui finanziamenti alle PMI. L'aumento della concorrenza che ne è conseguito in tale segmento di mercato, sembra aver contribuito a questo positivo risultato.

Nel rapporto, non sono stati esaminati gli effetti di un'eventuale liberalizzazione delle norme con riferimento alla categoria dei crediti concessi alle famiglie, poiché per questi ultimi occorre prendere in considerazione altri criteri metodologici, più delicati da valutare rispetto a quelli puramente economici: solidarietà, costo umano dell'esclusione finanziaria, sovraindebitamento.

5. Conclusioni

L'analisi della condizione finanziaria delle famiglie e delle piccole imprese italiane mostra che il credito è aumentato a ritmi sostenuti, la qualità è migliorata, il grado di indebitamento delle famiglie è cresciuto ma si mantiene in media ancora contenuto nel confronto internazionale, l'incidenza dei casi di famiglie che hanno ricevuto un rifiuto anche parziale da parte di banche all'erogazione di un credito è risultata nel corso degli anni marginale (nel 2004, 0,6 per cento, tav. 3). Nondimeno, vi sono alcuni segnali di difficoltà, soprattutto con riferimento all'evoluzione più recente, che richiedono attenzione e la necessità di un costante impegno delle istituzioni, degli intermediari e delle associazioni per evitare che possano aumentare i rischi di sovraindebitamento e di ricorso all'usura.

Il profilo della prevenzione appare sicuramente da privilegiare, sia per la difficoltà di combattere il reato dell'usura con gli strumenti di repressione disponibili sia per i costi sociali e economici che il diffondersi del fenomeno comporta.

L'attività di prevenzione deve indirizzarsi non solo sui soggetti che presentano un rischio immediato ma anche sulla generalità delle famiglie e delle imprese che possono esserne potenzialmente coinvolte. L'azione può articolarsi su più fronti: rendere più agevole l'accesso al credito delle fasce più deboli; aumentare la consapevolezza dei soggetti che richiedono credito sulla propria complessiva situazione finanziaria al fine di ridurre la domanda di prestiti connessi a un impegno finanziario non sostenibile; contrastare l'attività degli usurai negando loro l'accesso ai meccanismi del sistema bancario attraverso la segnalazione delle operazioni sospette. Si è già indicata l'importanza della *financial education*.

In situazioni di difficoltà economica, si accresce, spesso, la non consapevolezza da parte dei consumatori dell'effettivo stato di indebitamento assunto e della disponibilità attuale delle linee di credito. Gli intermediari devono mantenere costantemente edotto il cliente della sua posizione e delle sue possibilità di utilizzare ulteriore credito in relazione alla concreta capacità di rimborso. Le centrali dei rischi forniscono ai clienti l'opportunità di verificare la propria esposizione e le linee di credito accordate. Su un piano generale, la crescita della cultura finanziaria eleva la capacità di tenere sotto controllo la propria situazione finanziaria.

Nel quadro di costruttivi rapporti con la clientela può poi rientrare anche l'ipotesi di un colloquio volto a evitare che, in assenza di prospettive reddituali, si accresca il livello di indebitamento oltre i limiti di ragionevolezza; nell'ambito di un rapporto attivo con la clientela è implicita una funzione di consulenza. La consapevolezza da parte del cliente che l'intermediario ha condotto, in modo corretto e completo, una valutazione tecnica sulla non sostenibilità della crescita del livello di indebitamento può risultare di estrema importanza per evitare che il cliente insoddisfatto dalla banca cerchi, ad ogni costo, un finanziamento anche al di fuori del

circuito legale. Forme di sostegno normativamente previste per affrontare il problema del sovraindebitamento possono essere di ausilio.

Le riflessioni svolte confermano la validità dell'impostazione di fondo della legge 108/96 sulla necessità di utilizzare una pluralità di strumenti, pubblicistici e di mercato, per affrontare con efficacia il complesso tema della prevenzione del rischio di usura.

In tale ambito, ruolo non secondario assume l'attività di analisi della situazione finanziaria di famiglie e imprese per cogliere tempestivamente l'emergere di segnali di fragilità al fine di calibrare al meglio gli interventi preventivi e repressivi.

Al legislatore e alle autorità di controllo compete individuare un disegno della regolamentazione che aiuti il mercato del credito a darsi un assetto efficiente e affidabile e assicuri la tutela più efficace di quelle fasce di famiglie e di piccole imprese che, avendo maggiori difficoltà di accesso al credito legale, sono più esposte al rischio di usura; interventi sono già stati avviati per rendere più incisivi i controlli e per favorire l'offerta di servizi finanziari, la riduzione dei costi, la capacità di fare scelte consapevoli.

E' apprezzabile il crescente orientamento da parte di istituzioni pubbliche, intermediari, Confidi e associazioni di lavorare di concerto nella direzione di fornire appropriati servizi alle famiglie e alle imprese, svolgere una costante attività di consulenza e formazione, preordinare forme di concreto ausilio alle vittime dell'usura.

TAVOLE STATISTICHE

Tav. 1

FAMIGLIE INDEBITATE E PASSIVITÀ FINANZIARIE

	Debiti a prezzi correnti*	Debiti a prezzi 2006**	Debiti a prezzi 2006: Indice (1995 =100)	Famiglie (in migliaia) *** ****	Debiti per famiglia (migliaia di euro a prezzi 2006)	Quota famiglie indebitate ****	Debiti per famiglia indebitata (migliaia di euro a prezzi 2006)
1995	255008	316518	100,0	19.531	16,205	27,2	59,579
1996	279977	333800	105,5				
1997	308009	362186	114,4				
1998	328748	381570	120,6	20.345	18,755	24,8	75,624
1999	362465	415284	131,2				
2000	405091	452718	143,0	20.768	21,799	24,1	90,452
2001	424062	465411	147,0				
2002	457528	493504	155,9	21.014	23,485	22,1	106,266
2003	495686	522361	165,0				
2004	546995	567042	179,2	21.950	25,833	24,6	105,013
2005	601344	612871	193,6	21.950	27,921	24,6	113,500
2006	654205	654205	206,7	21.950	29,804	24,6	121,155

* Fonte: Banca d'Italia, Conti finanziari. ** Le serie a prezzi 2006 sono state ricavate utilizzando il delatore dei consumi. *** Per il 2005 e 2006 il numero di famiglie è posto pari uguale a quello osservato per il 2004.**** Fonte: Banca d'Italia; Indagine sui bilanci delle famiglie italiane. I dati in corsivi sono stimati.

Tav. 2

FAMIGLIE INDEBITATE PER TIPO DI DEBITO

Anno	1995	1998	2000	2002	2004
	Percentuali di famiglie				
Debiti	27,2	24,8	24,1	22,1	24,6
Debiti (non per attività produttiva)	23,5	21,4	19,6	19,9	23,2
Debiti verso banche	23,5	21,7	22,1	21,0	23,2
Debiti commerciali	4,2	3,3	3,5	1,7	1,6
Debiti verso altre famiglie	3,8	3,0	1,5	1,1	1,7
Debiti per l'abitazione di residenza	9,7	5,7	6,3	7,1	8,5
	Migliaia di famiglie				
Debiti	5.305	5.052	5.005	4.644	5.393
Debiti (non per attività produttiva)	4.588	4.360	4.075	4.182	5.099
Debiti verso banche	4.582	4.423	4.579	4.407	5.101
Debiti commerciali	816	675	725	361	345
Debiti verso altre famiglie	750	614	314	233	380
Debiti per l'abitazione di residenza	1.891	1.166	1.304	1.492	1.866

Fonte: Banca d'Italia; Indagine sui bilanci delle famiglie italiane.

**FAMIGLIE CON DIFFICOLTÀ ECONOMICA
E CHE HANNO RICEVUTO RIFIUTO NELLA CONCESSIONE DI UN DEBITO**

Anno	1995	1998	2000	2002	2004
	Percentuali di famiglie				
Difficoltà economiche pagamento mutuo	1,4	0,8	0,7	0,8	1,1
Rifiuto anche parziale da parte delle banche	0,9	0,5	0,4	0,5	0,6
	Migliaia di famiglie				
Difficoltà economiche pagamento mutuo	271	171	139	174	248
Rifiuto anche parziale da parte delle banche	174	96	89	103	121

Fonte: Banca d'Italia; Indagine sui bilanci delle famiglie italiane.

**FAMIGLIE INDEBITATE PER TIPO DI DEBITO E INCIDENZA DEL DEBITO
AREA GEOGRAFICA E COMUNE DI RESIDENZA**

(percentuale di famiglie)

	Debiti			Debiti verso altre famiglie			Debiti per l'abitazione di residenza			Numero medio di annualità per debito		
	1995	2000	2004	1995	2000	2004	1995	2000	2004	1995	2000	2004
Area geografica												
Nord	25,7	28,1	27,3	2,7	1,7	1,8	11,6	9,1	11,4	0,23	0,29	0,36
Centro	30,3	22,5	22,2	3,4	1,2	0,6	11,6	4,4	7,0	0,26	0,15	0,21
Sud	27,5	19,5	21,9	5,8	1,4	2,4	5,8	3,5	5,2	0,21	0,18	0,24
Ampiezza del comune (abitanti)												
fino a 20.000	23,5	24,1	25,4	3,1	1,6	2,1	7,8	5,2	8,1	0,23	0,26	0,30
20.000-40.000	27,4	24,3	26,5	3,3	0,6	1,6	7,8	5,2	9,3	0,22	0,26	0,44
40.000-500.000	31,3	26,3	26,1	4,0	1,6	1,2	12,7	8,6	9,6	0,24	0,22	0,27
oltre 500.000	32,4	19,7	16,8	6,7	1,9	1,7	12,7	6,7	7,0	0,24	0,15	0,17
Totale	27,2	24,1	24,6	3,8	1,5	1,7	9,7	6,3	8,5	0,23	0,23	0,30

Fonte: Banca d'Italia; Indagine sui bilanci delle famiglie italiane.

IMPRESE CHE DESIDEREREBBERO UN MAGGIORE INDEBITAMENTO, 2004-06*(percentuali di imprese)*

	<i>Totale</i>			<i>Sarebbero disposte a un aggravio di condizioni pur di ottenerlo (a)</i>			<i>Gli intermediari contattati non si sono mostrati disponibili (b)</i>			<i>Entrambe le precedenti (a) e (b)</i>		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006	2004	2005	2006	2004	2005	2006
Area geografica ⁽¹⁾												
<i>Centro Nord</i>	10,3	8,4	8,1	4,1	4,0	3,5	5,0	2,7	2,4	2,5	1,8	1,3
<i>Sud e Isole</i>	20,9	15,3	14,9	8,7	6,6	6,6	8,1	5,2	5,4	4,7	2,8	3,5
Numero di addetti												
<i>20-49</i>	11,9	9,1	8,9	4,9	4,2	4,2	5,7	3,1	3,1	3,0	2,0	1,9
<i>50 e oltre</i>	12,5	10,7	10,1	4,9	5,0	3,6	5,0	3,4	2,4	2,5	1,9	1,2
Settore												
<i>Industria.....</i>	10,6	9,4	8,6	4,5	4,2	3,7	4,6	3,4	2,9	2,4	1,9	1,6
<i>Servizi</i>	14,1	9,8	10,1	5,4	4,9	4,4	6,7	2,8	3,0	3,5	2,1	1,8
Totale	12,1	9,6	9,3	4,9	4,5	4,0	5,5	3,1	2,9	2,8	2,0	1,7

(1) Sede amministrativa.

Fonte: Banca d'Italia; Indagine sulle imprese industriali e dei servizi.