

ECONOMIA

L'indagine dell'associazione consumatori promuove il Gruppo Cariparma Friuladria.

Adiconsum mette sotto esame le banche

128 sportelli bancari visitati in 80 capoluoghi di provincia. Questi i dati da cui è partita l'indagine condotta da Adiconsum e GuidaMutui per verificare l'effettiva messa in campo di comportamenti trasparenti delle banche alle richieste di un mutuo casa da parte dei consumatori.

Due i punti critici passati sotto la lente d'ingrandimento dell'associazione di tutela dei consumatori: il tipo di consulenza offerto sui mutui e la consegna dell'informativa precontrattuale e del prospetto Esis - European Standardised Information Sheet - il prospetto informativo europeo standardizzato, che permette di paragonare con facilità le offerte di diverse banche, accomunate da una modalità di presentazione unificata.

Sulla base dei dati raccolti mediante i questionari, Adiconsum e GuidaMutui hanno assegnato al Gruppo Cariparma Friuladria il premio trasparenza mutui (secondo classificato il Monte Paschi di Siena, terza classificata Deutsche Bank). Per quanto riguarda invece il premio consulenza, ad aggiudicarsi la vittoria è stata la Banca Popolare di Vicenza, seguita da BancoPosta e Banco Popolare (rispettivamente secondo e terzo classificati). Infine, il premio comunicazione al cliente è stato assegnato al Monte Paschi di Siena (secondo classificato il Gruppo Cariparma Friuladria, terza classificata Intesa-

SanPaolo).

"Abbiamo voluto verificare - spiega Fabio Picciolini, responsabile del settore Credito e finanza di Adiconsum - come si stanno comportando le banche nell'attività ordinaria: la qualità della consulenza offerta riguardo ai mutui e la trasparenza. Ovvero se ai clienti viene consegnato, così come prevedono le regole, l'informativa precontrattuale e il prospetto Esis".

Dall'indagine sono emersi con chiarezza alcuni punti di criticità: innanzitutto, per quanto concerne la documentazione consegnata al cliente, ben 80 istituti hanno consegnato i fogli informativi (62,50%), ma solo il 27,3% ha fornito al cliente il prospetto standardizzato Esis (35 istituti).

"Un fatto grave visto che, nel 2001, il 95% delle banche ha sottoscritto un accordo in sede Abi nel quale si impegnava a consegnare ai propri clienti questo importante documento. Le regole esistono da tempo, sono state confermate e sistematizzate con la Finanziaria 2008, ma ancora i consumatori non riescono ad ottenerne l'applicazione dalla maggior parte del sistema bancario. Lo stesso vale per trasparenza e consulenza: su 128 banche solo il 5,5% ha ottenuto il massimo dei voti; 5 hanno ottenuto il punteggio peggiore; 13 hanno ottenuto un solo punto".

Più in generale il 68,65% dei consulenti ha offerto delle soluzioni di tasso ade-

guate; il 54,69% degli operatori ha consigliato al cliente di scegliere una durata del mutuo più elevata per avere meno difficoltà di pagamento della rata. Solo il 45,31% dei consulenti ha offerto delle soluzioni di importo adeguate; solo il 63,28% dei consulenti bancari ha acquisito i dati del cliente (nome, numero di telefono, ecc.) per poterlo ricontattare in futuro.

"Da parte delle banche - conclude Picciolini - è sicuramente necessaria una maggiore trasparenza e qualità nella consulenza. Un esempio concreto: se faccio l'idraulico e vado in una banca per chiedere un mutuo, mi aspetto di essere consigliato nel modo migliore, ovvero che mi venga detto

qual è il mutuo più adatto alla mia condizione economica. Allo stesso modo, devo essere messo in grado di valutare le condizioni del mutuo in modo semplice: non ha senso riempirmi di pagine e pagine di fogli informativi, se poi sono costretto ad andare a vedere nell'ultima pagina, magari scritto in caratteri piccolissimi, dov'è il Taeg. Alle associazioni come la nostra spetta il compito di fare più educazione nei confronti del consumatore che, da parte sua, deve avere più voglia di imparare. Purtroppo, infatti, dedichiamo troppo poco tempo a questioni importanti come la scelta di un mutuo o di un investimento. E questo non giova di certo alle nostre tasche".