



Organismo per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi

COMUNICAZIONE n. 26/20

Oggetto: chiarimenti in merito al ruolo degli intermediari del credito nell'ambito della revoca del consenso al trattamento dei dati personali da parte del cliente nelle operazioni di estinzione anticipata e rinnovo di finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio e/o della pensione.

Lo scrivente Organismo con la presente comunicazione, al fine di garantire una miglior tutela del consumatore e un corretto andamento del mercato di riferimento, intende fornire chiarimenti in merito all'esercizio dell'attività di intermediazione di operazioni di finanziamento contro cessione del quinto ex D.P.R. 180/1950.

Nell'ambito dell'attività di vigilanza esercitata ai sensi dell'art. 128-*undecies*, comma 4, del D.Lgs. n. 385/1993, in particolare, è emerso che alcuni Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi talvolta prospettano al cliente la possibilità di trasmettere, all'intermediario finanziatore con cui è ancora in corso il finanziamento, una richiesta di conteggio estintivo, tesa ad ottenere il rinnovo del finanziamento stesso a condizioni più vantaggiose con altro istituto di credito, nonché il rimborso di asseriti oneri non maturati connessi alla durata del contratto ai sensi dell'art. 125-*sexies* del TUB.

La richiesta è spesso accompagnata anche da una dichiarazione del cliente contenente la revoca del proprio consenso alla ricezione di comunicazioni o contatti a fini promozionali o pubblicitari.



Nell'ambito del documento di richiesta del conteggio estintivo cui è abbinata la revoca del consenso sopra citata, viene altresì chiesto alla banca con cui è in corso il finanziamento di trasmettere qualsivoglia successiva comunicazione all'intermediario del credito, il quale diventa da quel momento unico referente per la chiusura dei rapporti con il finanziatore.

Risulta preclusa, dunque, al finanziatore la possibilità di contattare direttamente il cliente, anche solo per comunicare a quest'ultimo le modalità per procedere al tempestivo rimborso di ratei non dovuti, ad es. perché incassati a seguito dell'estinzione del prestito.

Il comparto della cessione del quinto dello stipendio, come noto, è rilevante sotto il profilo dell'inclusione finanziaria per ampie fasce di clientela altrimenti a rischio di esclusione dall'accesso al credito come i pensionati, che sono più facilmente esposti a rischi di carenze ed inadeguata prospettazione informativa, tanto da essere indotti più facilmente ad avviare azioni di recupero di somme non dovute, in via giudiziale o stragiudiziale, senza valido motivo o comunque senza una chiara indicazione dei costi da sostenere e dei tempi attesi per l'ottenimento dell'auspicato rimborso. Da ciò può derivare un aggravio di costi per il consumatore e un grave danno economico e reputazionale per tutto il comparto della Cessione del Quinto.

L'Organismo già con la Comunicazione interpretativa n. 11/16 è intervenuto al fine di fornire chiarimenti in merito ai servizi "accessori" offerti alla clientela dai propri iscritti nel comparto della cessione del quinto, in specie con riferimento alla preclusione per l'intermediario del credito di assistere il cliente, fornendo consulenza per il recupero degli oneri non maturati in caso di rinnovo, attraverso la presentazione del reclamo alla banca e dell'eventuale ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

Nonostante la comunicazione chiarificatrice dell'Organismo si è resa necessaria un'ulteriore indicazione sul punto da parte della Banca d'Italia che ha rivolto agli intermediari vigilati gli Orientamenti di Vigilanza in materia di cessione del quinto del marzo 2018, dove è stata ribadita la censura della prassi commerciale di offrire alla clientela, in sede di rinnovo, direttamente o per interposta persona, il "servizio accessorio" di recupero oneri non maturati del finanziamento estinto.

In particolare, il Paragrafo 64 dei suddetti Orientamenti ha precisato che *"per assicurare al cliente un'informativa piena e completa sull'andamento del rapporto e garantirne la tutela da condotte opportunistiche (se non illegittime, da parte di soggetti sedicenti "delegati") qualsivoglia comunicazione riguardante il cliente deve essere sempre*

indirizzata al cliente stesso presso il suo domicilio (e non quello del "delegato"), con particolare riguardo ai conteggi estintivi, alle informazioni circa gli oneri oggetto di restituzione e agli eventuali pagamenti effettuati dall'intermediario a terzi delegati dal cliente".

Alla luce di quanto sopra, fermo l'imprescindibile diritto dell'interessato ad opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei propri dati per fini commerciali, deve essere individuato un corretto ed equo bilanciamento tra l'esercizio di tale diritto e quello, riservato allo stesso consumatore, di ricevere una corretta e completa prospettazione informativa nell'ambito di offerte di rinnovo di finanziamenti rimborsabili contro cessione del quinto, in modo da garantirne un libero convincimento laddove lo stesso decida di procedere all'estinzione anticipata del precedente finanziamento.

Nel dettaglio, tale prospettazione informativa deve avvenire nel rispetto di quanto previsto dagli Orientamenti sopra citati, garantendo che il consumatore non veda pregiudicato il suo diritto di interloquire con il finanziatore con cui è ancora in corso il contratto di finanziamento, almeno sino al momento dell'effettiva estinzione di quest'ultimo, al fine di assicurare la chiusura trasparente ed informata di tale rapporto.

Ne deriva quindi che non possono essere imposte o suggerite dagli intermediari del credito al cliente modalità di trasmissione dei conteggi estintivi che escludano *tout court* quest'ultimo dal rapporto con il pregresso finanziatore.

Come indicato al par. 64 degli Orientamenti di Vigilanza sopra richiamati, al fine di garantire una miglior tutela del cliente è necessario che ogni comunicazione relativa all'anticipata estinzione del finanziamento - come a titolo meramente esemplificativo l'invio del conteggio estintivo o il rimborso di rate versate all'intermediario erogante dopo l'anticipata estinzione del finanziamento - sia inviata direttamente al cliente presso il suo domicilio e non presso quello dell'intermediario del credito, delegato contestualmente alla richiesta di anticipata estinzione del finanziamento.

Inoltre, l'intermediario del credito deve sempre precisare in forma chiara ed espressa al cliente quali siano gli effetti inibitori della possibile dichiarazione di revoca del consenso al trattamento dati da parte del pregresso finanziatore.

La verifica della corretta applicazione della normativa vigente rientra nelle attività di vigilanza sull'operato degli intermediari del credito demandate all'Organismo, che



interesserà la Banca d'Italia e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato per eventuali profili di competenza.

Roma, lì 26 giugno 2020

Il Presidente OAM
F.to Antonio Catricalà

Visto del Direttore generale
F.to Federico Luchetti